

Opinnäytetyö (AMK)

Sosiaali-ala

Lapset ja nuoret

2016

Tanja Back

OMAVALVONTASUUNNITEL- MA TUKIKOTI SYLILLE



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaaliala | Lapset ja nuoret

Kevät 2016 | 49+4

Laura Närvi

Tanja Back

OMAVALVONTASUUNNITELMA TUKIKOTI SYLILLE

Yksityisen sosiaalipalvelualan tuottajien lisääntyessä lainsäätäjät ja valvontaviranomaiset näkivät tarpeelliseksi palvelujen laadun valvomisen sekä toiminnan yhdenmukaistamisen koko maan alueella. Toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) velvoittaa palveluntuottajaa laatimaan omavalvontasuunnitelman laadun valvonnan tueksi. Omavalvontasuunnitelma sisältää tiedot palvelun sisällöstä ja laadusta sekä kirjalliset kuvaukset toiminta- ja menettelyohjeista, joilla palveluiden laatua ja asiakasturvallisuutta varmistetaan ja parannetaan.

Sosiaalihuollon asiakkailla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja hyvään kohteluun. Kunnan velvollisuus sosiaalipalvelun järjestäjänä on valvoa tilaamiaan palveluja. Sosiaalipalveluissa asiakasturvallisuus, palvelun oikea-aikaisuus, asiakastyön sujuvuus sekä asiakkaan asiallinen kohtelu ovat keskeisiä laadun ulottuvuuksia, joita omavalvonnalla pyritään edistämään.

Kehittämishankkeeni tavoite oli laatia Tukikoti Sylille laadun valvonnan tueksi Valviran asetusten mukainen omavalvontasuunnitelma. Kehittämistehtäväni oli kuvata toiminnan ydinkohdat ja periaatteet sekä kehittää työyhteisöä ja herättää keskusteluja. Keräsin aineistoa omavalvontasuunnitelmaan jo olemassa olevasta Tukikoti Sylin materiaalista, kuten toimintasuunnitelmasta, perehdyttämiskansiosta sekä työyhteisön jäseniltä. Kehittämisen ja tiedonhankintamenetelminä käytin toimijoiden kanssa järjestettyjä tapaamisia ja siellä kirjaamani muistiinpanoja. Kirjallinen aineisto koostuu pääosin sosiaalialan laatua käsittelevistä kirjoista, muusta kirjallisuudesta, lainsäädännöstä, viranomaisohjeistuksesta sekä konsultaatiosta.

Kehittämishankkeeni tuotos eli Tukikoti Sylin omavalvontasuunnitelma antaa palvelujen ostajille sekä työntekijöille selkeän kuvan palvelun sisällöstä ja laadusta, kuten lastenkodin arvoista, toiminnasta sekä toimintamalleista. Se kokoaa yhteen Tukikoti Syli Oy:n palvelukokonaisuuden.

ASIASANAT:

lastensuojelu, omavalvonta, omavalvontasuunnitelma, yksityinen sosiaalipalveluala, työelämä

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Social Services | Children and young people

Spring 2016 | 49+4

Laura Närvi

Tanja Back

SELF-ASSESSMENT PLAN FOR GROUHPHOME SYLI

The theme for the thesis came from the need to establish self-assessment plan for grouphome Syli. As the number of private social services increases, producers, legislators, and supervisors insisted on the need of monitoring the quality of services, as well as the operation of harmonization across the country. Legislators want to ensure the adequacy of the law on private social services (922/2011), it obliges service providers to develop a self-assessment control of quality control plan.

Self-assessment plan contains the information about the content and the quality of the service as well as written descriptions of operational and procedural guidelines for the quality of service and customer safety improvement. Self-assessment allows the service provider to ensure the appropriateness of operations and, that the quality requirements are met. The assessment plan aims to provide a clear picture of the group home's values, activities and practices.

Social care clients have the right to good social welfare and good treatment. The municipality's responsibility as social service providers has control over the ordered services. Social services, customer safety, service, timeliness, customer contacts, as well as the customer's correct treatment are the key dimensions of quality.

This thesis consists of two parts: procedures and the output of the report. Organized meetings and self observations were the research methods. Valvira offered the self-assessment template for the development of work and some information on the writing of guidelines. Employees from the two units of Syli participated in the job development session. There was close cooperation throughout the project. The background data was from group home which was then modified into a self-assessment plan, such as the action plan. Written material is mainly from, literature of social quality, law, and consultations.

The output of this development project, Self-assessment plan, does not only provide detailed information to buyers and employees but also describe the activities involved in social services into one volume.

KEYWORDS:

Child welfare, self-monitoring, self-supervision, private social service sector, working life

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 LASTENSUOJELUN LAATU JA LAADUN VALVONTA	9
2.1 Perusteita lapsen lastensuojeluasiakkuuden alkamiselle	9
2.2 Laatuksiteerit lastensuojelussa	9
2.3 Laadunhallinta lastensuojelussa	11
2.4 Hyviin tuloksiin lastensuojelussa	12
2.5 Lastensuojelun sijaishuollon valvonta ja ohjaus	14
2.6 Kunnat yksityisen sosiaalipalvelun tilaajana ja toiminnan valvonta	16
3 OMAVALVONTASUUNNITELMA LASTENSUOJELULAITOKSESSA	18
3.1 Omavalvonta	18
3.2 Omavalvontasuunnitelma	19
3.3 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja arviointi	21
4 KEHITTÄMISHANKE	23
4.1 Lähtökohta, tavoite ja tehtävä	23
4.2 Kehittämishankkeen kehittämismenetelmät ja toimijat	25
5 KEHITTÄMISHANKKEEN TOIMINNAN KUVAUS	30
5.1 Kehittämishankkeen toteutuksen vaiheet	30
6 ARVIOINTI JA POHDINTA	44
6.1 Kehittämishankkeen toteutuksen arviointi	44
6.2 Pohdinta	47
LÄHTEET	50

LIITTEET

Liite 1. Arvojen työstämispohja

Liite 2. Minä Sylin ohjaajana / työnkuvani

Liite 3. Syliin, Sylissä, Sylistä, sijoituksen päätyminen

Liite 4. Tukikoti Sylin Omavalvonnan sisälllys

KUVAT

Kuva 1. Tapaamisen muistiinpanoja 40

KUVIOT

Kuvio 1. Kehittämishankkeen prosessikuvaus. 30

1 JOHDANTO

Sosiaalipalvelujen tuottamisessa kiinnitetään yhä enemmän huomiota palveluiden laadun valvontaan. Sosiaalipalvelujen yksityisyys merkitsee kasvavaa vastuuta palvelujen tuottajille, mutta myös asiakkaille. Palveluntuottajan velvollisuus on tuottaa ammattitaitoisesti ja huolellisesti juuri sellaista palvelua, josta toimintaan myönnettyssä luvassa sekä asiakkaan, toisen yrityksen tai kunnan kanssa tehdyssä sopimuksessa on sovittu. Tavoitteena on ollut valvonnan painopisteen siirtyminen enemmän ennakoivalvontaan sekä palveluntuottajien omavalvontaan.

Omavalvonta on ensisijainen valvonnan muoto ja sen tarkoituksena on, että palveluntuottaja itse valvoo sitä, että palvelulle asetetut lainsäädännön, valvontaohjelmien ja laatusuosituksen laatuvaatimukset toteutuvat. Omavalvonnan lisäksi toiminnan toteuttamista valvovat yhteistyökumppanit, asiakasperheet ja lapset itse. Omavalvontasuunnitelma toimii informaationa palvelun hankkijalle, asiakkaille ja heidän läheisilleen palvelun sisällöstä ja laadusta. Palvelujen tuottaja huolehtii siitä, että omavalvontasuunnitelma on asiakkaiden, palvelua ostavan kunnan ja muiden siitä kiinnostuneiden tahojen saatavilla.

Omavalvonnan tarkoituksena on lastensuojelulaitoksen laadun paraneminen. Laadun kehittäminen ja vaikuttavuuden arviointi lähtee perustehtävästä ja sille asetetuista tavoitteista. Omavalvonnassa toimintayksikön johto ja koko henkilökunta yhdessä osallistuvat toiminnan suunnitteluun, järjestelmälliseen seurantaan ja kehittämiseen. Jatkuva kehittäminen edellyttää, että toimintayksikössä on valmius kohdata myös tyytymätön asiakas ja tarvittaessa ryhtyä nopeasti toimenpiteisiin epäkohtien korjaamiseksi.

Kehittämishankkeeni sijoittuu Tukikoti Syli Oy:n, joka on yksityinen lastensuojelulaitos, jolla on yksiköt sekä Turussa että Kaarinassa. Tukikoti Sylit on tarkoitettu alle 18-vuotiaille lapsille ja nuorille ja se toimii sijaishuoltopaikkana, jonne lapset tulevat joko avohuollon tukitoimena tai huostaan otettuina. Tukikoti Sylit

tarjoavat sijoituspaikan neljälletoista lapselle ja toteuttavat myös jälkihuoltoa omien yksikköjensä nuorille heidän täytettyään 18 vuotta. Nuorella on oikeus jälkihuoltoon 21 ikävuoteen asti sijaishuollon päättyessä. Tukikoti Sylien työntekijät ovat lastensuojelun ammattilaisia. Vahvuutena on monipuolinen ja osaa-va henkilökunta, joka koostuu sosiaali-, kasvatusta- ja terveysalan ammattilaisista. (Tukikoti Syli Oy 2011)

Kehittämistyöni tavoitteena oli Tukikoti Syli Oy:n laadun valvonta ja sen parannus. Kehittämistehtäväni oli laatia Valviran vaatimusten mukainen ja käytännössä toimiva omavalvontasuunnitelma Tukikoti Sylille yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Tarkoituksena oli tehdä asiakkaille, heidän läheisilleen, työntekijöille, yhteistyötahoille sekä viranomaisille perusteellinen, yhtenäinen ja kattava tietopaketti Tukikoti Sylin toiminnasta. Päädyimme kirjoittamaan aineiston itse. Emme halunneet käyttää Valviran valmista pohjaa. Omavalvontasuunnitelman tarkoitus ja tavoite on toimia käytännön työvälineenä Tukikoti Sylin henkilökunnalle.

Kehittämishankkeen raportissa kuvaan sitä, miten laadimme Tukikoti Sylille omavalvontasuunnitelman. Valviran määräys omavalvontasuunnitelman laatimisesta, sisällöstä ja seurannasta antoi pohjan kehittämishankkeeni tekemiselle. Valviran laatima valmis mallipohja omavalvontasuunnitelmasta toimi ohje-
nuorana. Kehittämisen ja tiedonhankintamenetelminä hyödynsin tapaamisia, keskusteluja ja niissä kirjoittamiani muistiinpanoja. Valitsin kehittämismenetelmäksi osallisuuden ja dialogisen keskustelumenetelmän.

Luvussa kaksi kuvaan lastensuojelun laatua ja laadun valvontaa. Kerron mitä tarkoitetaan lastensuojelulla, mitkä ovat laatukriteerit ja millaista on laadunhallinta lastensuojelussa, miten päästään hyviin tuloksiin lastensuojelussa ja mitkä viranomaistahot suorittavat lastensuojelun valvontaa, miten kunnat ostavat sosiaalipalveluita yksityisiltä tuottajilta. Miten omavalvontaa suoritetaan lastensuojelulaitoksessa ja arvioidaan, kuvaan luvussa kolme. Luvussa neljä kerron kehittämishankkeeni tavoitteesta, kehittämistehtävästä, suunnittelusta ja kehittämishankkeen menetelmistä sekä toimijoista. Kehittämishankkeen toteutusta, Oma-

valvontasuunnitelman ja opinnäytetyön työstämistä, tarkistusvaihetta ja omavalvontasuunnitelman ja raportin viimeistelyä kuvaan luvussa viisi. Luvussa kuusi arvioin kehittämishankkeen toteutusta sekä pohdin opinnäytetyön tuotoksen Omavalvontasuunnitelman sekä raportin toteutuksen onnistumista.

2 LASTENSUOJELUN LAATU JA LAADUN VALVONTA

2.1 Perusteita lapsen lastensuojeluasiakkuuden alkamiselle

Lapsen terveyden ja kehityksen vaarantuessa niin paljon, ettei peruspalveluilla pystytä auttamaan lasta riittävästi, on lapsi ja perhe lastensuojelun avohuollon tukitoimien tarpeessa (Heino 2009, 53). Lastensuojelun asiakkuus alkaa siitä, kun ryhdytään välittömiin ja kiireellisiin toimiin tai sosiaalityöntekijä päättää tehdä lastensuojelutarpeen selvityksen (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417). Lastensuojelun avohuollon tukitoimien tarkoituksena on tukea ja edistää lapsen kehitystä sekä vahvistaa ja tukea lapsen kasvatuksesta vastaavien henkilöiden kasvatumahdollisuuksia ja – kykyjä. Tukitoimiin tulee ryhtyä viipymättä, mikäli lapsen kasvuolosuhteet tai lapsi itse omalla käytöksellään vaarantaa lapsen terveyden tai kehityksen. Lastensuojelun avohuollon tukitoimia ovat taloudellinen tuki, tuki ongelmatilanteen ratkaisemiseksi, tukihenkilö tai -perhe, lapsen kuntoutuspalvelut, perhetyö, vertaistoiminta, loma- ja virkistystoiminta sekä koko perheen sijoitus. (Lastensuojelulaki 13.4.2007/417).

Lastensuojelun sijaishuollolla tarkoitetaan huostaan otetun, kiireellisesti sijoitetun tai lastensuojelulain 83§ mukaisesti väliaikaismääräyksen perusteella sijoitetun lapsen hoidon ja kasvatuksen järjestämistä kodin ulkopuolella (Lastensuojelulaki 2007). Sijaishuollolla pyritään turvaamaan lapsen tasapainoinen kehitys ja hyvinvointi lapsen yksilöllisten toiveiden ja tarpeiden mukaisesti. Sijoittavan kunnan vastuulla on sijoittaa lapsi sijaishuoltopaikkaan joka on lapsen tarpeiden mukainen (Lastensuojelun käsikirja 2014).

2.2 Laatuksiteerit lastensuojelussa

Laatuajattelu voidaan määritellä jatkuvaksi, toimintaympäristön kanssa vuoropuhelussa olevaksi prosessiksi. Parhaimmillaan laatuajattelusta muodostuu omaan toimintaan sopiva laatufilesofia sekä toimintaperiaatteet, joiden pohjalta selkeytyy käsitys omasta työstä, palveluista sekä työskentelyn laatuksiteijöistä.

Laatuajattelu tekee näkyväksi työyhteisön käsityksen ihmisestä, näkemyksen työorientaatiosta, johtamisesta, oppimisesta ja kehittymisestä, palautteen hyödyntämisestä sekä arvioinnin merkityksestä. (Suomen Kuntaliitto 2009, 17–18.)

Känkäinen ja Laaksonen (2006, 13–14) nimeävät laadun perustekijöiksi viisi piirrettä, jotka ovat ominaisia laadukkaalle palvelulle alasta riippumatta:

1. Asiakaslähtöisyys

Asiakkaan tarpeisiin vastaaminen on toiminnan lähtökohta. Toiminta etenee jatkuvassa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa ja on läpinäkyvää ja avointa.

2. Kirjattu toiminta-ajatus

Yksikössä on yhdessä määritelty toiminnan tavoitteet ja arvot ja jokainen työntekijä ymmärtää, miten hänen työnkuva liittyy siihen.

3. Kuvatut prosessit

Yksikössä on kuvattu perustehtävän suorittamiseen liittyvät eri vaiheet ja niiden sisältö, työmenetelmät ja prosessien dokumentointi.

4. Prosesseja tukevat rakenteet

Konkreettinen toimintaympäristö, kuten sijainti, tilat, johtamistapa, henkilöstön määrä, koulutus ja työnohjaus, työvuorolistat, taloudelliset resurssit ja yhteistyö muiden toimijoiden kanssa on järjestetty niin, että ne tukevat perustehtävän toteuttamista.

5. Jatkuva arviointi

Laatua pidetään yllä arvioimalla toimintaa itse, keräämällä palautetta asiakkailta ja yhteistyökumppaneilta.

Sosiaali- ja terveysministeriö sekä Suomen Kuntaliitto ovat yhdessä antaneet ensimmäisen lastensuojelun laatua koskevan suosituksen, se on suunnattu ensisijaisesti kunnille lastensuojelupalveluiden toteuttamisen, arvioinnin, kehittämisen ja johtamisen tueksi. Laatusuosituksessa korostetaan lastensuojelun eettisyyttä sekä lasten, nuorten ja vanhempien osallisuutta. Lastensuojelussa lapsi on kaiken toiminnan keskiössä ja on lastensuojelun ensisijainen asiakas, mutta myös lastensuojeluasian muiden eri osapuolien on voitava kokea ja luottaa sii-

hen, että jokainen pääsee tuomaan esille näkemyksensä käsiteltävään asiaan ja tulee kuulluksi omana itsenään. (Lavikainen, Puustinen-Korhonen & Ruuskanen 2014,3,6.)

2.3 Laadunhallinta lastensuojelussa

Systemaattisen ja laadukkaan lastensuojelutyön varmistamiseksi tarvitaan käytäntöjä, joiden avulla voidaan todentaa ja arvioida työn sisältöjä. Laadun ohjaus tarkoittaa prosessien ohjaamista siten, että prosessi toimii vaatimusten mukaisesti ja asetetut laatutavoitteet saavutetaan. Laadunhallintajärjestelmän perusajatuksena on varmistaa, että asiakas saa sen, mitä luvataan ja sen avulla organisaatiota ohjataan kohti tavoitteita.

Laadunhallinnan taustalla on ajatus laadun jatkuvasta parantamisesta. Henkilökunnan osaamisen varmistaminen ja asiakaslähtöisyys ovat kaksi hyvin tärkeää näkökulmaa. Työyksikön laadun arvioinnissa keskitytään asiakastyön prosessiin laatutavoitteiden ja – kriteerien toteutumisen, asiakaspalautteiden, itse- ja vertaisarviointien sekä työn tuloksellisuuden ja kustannusten seurannan kautta. Tällä tasolla tehtäessä työtä tehokkaasti ja virheettömästi työprosessit halliten varmistetaan työyksikön toiminnan laatu.

Lastensuojelun sijaishuollon laatu jaetaan seuraaviin osa-alueisiin; asiakaslähtöisyys, kirjattuun toiminta-ajatukseseen, prosessin kuvaukseen, prosesseja tukeviin rakenteisiin ja jatkuvaan arviointiin. Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan asiakkaiden tarpeisiin vastaamista ammatillisesti ja inhimillisesti sosiaalialan eettisiä arvoja noudattaen. Asiakaslähtöisyyteen liittyy olennaisena osana asiakastyytyväisyys, jonka lähtökohtana on avoin ja läpinäkyvä vuorovaikutus. Palvelun tuottaja tuo esiin omat arvonsa ja tavoitteensa onnistuneen sijaishuollon turvaamiseksi kirjatulla toiminta-ajatuksella, johon tulee liittää jokaisen työntekijän työnkuva ja yksikön perustehtävä. Yksikössä tulee olla selkeästi kuvattu prosessin eteneminen sijoituksen aikana, sekä perustehtävään kuuluvat osa-alueet. Näiden lisäksi yksikössä käytettävät työmenetelmät ja dokumentointia koskevat sopimukset tulee olla selkeästi kirjattuna. Yksikön tulee arvioida omaa

toimintaansa ja suunnitelmassa pysymistä. Jatkuvilla arvioinnilla tarkoitetaan laadun ylläpitämistä ja palautteen keräämistä säännöllisesti asiakkailta, työntekijöiltä ja yhteistyökumppaneilta. (Puonti ym. 2004, 257.)

Laadun kehittäminen ja vaikuttavuuden arviointi lähtee perustehtävästä ja sille asetetuista tavoitteista sekä siitä, että tunnetaan asiakkaat, asiakkaiden tarpeet ja odotukset ja se millaisesta tuesta lapset, nuoret ja perheet yleensä hyötyvät. Lastensuojelun laatu ja vaikuttavuus syntyy yhteistyöllä ja osallisuudella. (Rousu & Holma, 2004.)

Laadun varmistusta on toiminta jolla varmistetaan, että palvelun laatu vastaa odotuksia ja vaatimuksia. Sijaishuollossa laadunvarmistuksen kysymys kuuluu, millä tavoin toimien tiedetään toiminnan pysyneen varmasti suunnitelman mukaisena ja laadun vastaavan tavoitteita. Laadun perusta on toimintayksikön rakenteissa, resursseissa ja vastuita koskevissa ratkaisuissa. Palveluiden ja tulosten laatu on suunnitelmallisuuden ja hyvien toimintaohjeiden synnyttämää. Laadunvarmistuksen olennainen osa on asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen toimintayksikön kehittämisessä. (Porrassalmi 2012, 27.)

2.4 Hyviin tuloksiin lastensuojelussa

Kestävä arvopohja ja vahva tietoisuus perustehtävistä sekä kannustava ja kehittämään osallistava johtaminen varmistaa, että henkilöstöllä on mahdollisuus paneutua työskentelyyn niin kuin asiakkaan tarpeet edellyttävät. Asiakastyössä vuorovaikutuksen laatu ja ihmissuhteiden jatkuvuus ovat keskeisimpiä onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä. Henkilöstön ammatilliset taidot, kyky yhteistyöhön ja sitoutuminen asiakkaaseen ovat tärkeitä. Parhaaseen käytettävissä olevaan tietoon, mukaan lukien kokemustieto, perustuu asiakkaan tarpeisiin räätälöidyt hoito- ja palvelumenetelmät sekä palvelu- ja tukiprosessien jatkuvuus. Onnistumiseen vaikuttaa myös keskeisesti yhdessä asiakkaan kanssa laadittu tavoitteellinen hoito- ja kasvatussuunnitelma ja sen yhteinen prosessoiva arviointi. Erityisesti vuorovaikutuksen ja yhteistyön laatu on tärkeää, jotta lastensuojelutyö toteutuu lapsilähtöisesti lapsen kokemuksia, tarpeita ja toiveita kuunnellen.

Lastensuojelutyöltä on vaadittava erityisen korkeaa laatua, onhan kyseessä lapsen ja nuoren koko elämään vaikuttava työ. (Rousu & Holma 2004.)

Lastensuojelupalvelujen järjestämisessä tulisi pyrkiä tuen ja palvelujen oikea-aikaiseen saatavuuteen lapsen ja perheen tarpeiden mukaan. Lastensuojelun korkealla laadulla sekä varmalla saatavuudella kyetään tarjoamaan lapselle kiinteitä ja pysyviä ihmissuhteita sekä jatkuvuutta ja turvaa elämään. Lastensuojelupalvelujen toimivuudessa ja kokonaispalveluketjun onnistumisessa on keskeisesti kyse yhteistyön laadusta lapsen, lasta hoitavien vanhempien ja muiden läheisten sekä lapsen palveluihin osallistuvien toimijoiden kanssa. (Rousu & Holma 2004.)

Sosiaalihuollon lainsäädännön ohella palvelujen laatua koskevien laatusuosituksen avulla pyritään varmistamaan asiakkaiden yhdenmukainen ja tasa-arvoinen kohtelu. Sosiaali- ja terveysministeriö julkaisee erilaisia toimintaa ohjaavia laatusuosituksia, joissa asioita kuvataan palvelujen käyttäjien näkökulmasta. Laatusuositusten tarkoituksena on ohjata palvelujen järjestämistä, antamalla henkilöstön toimintaan ja päätöksen tekoon tukea. Laatusuositukset eivät toimi lainsäädännön tavoin pakollisina määräyksinä, vaan niitä toivotaan käytettäväksi jokainen palveluntuottaja ja kunta omien edellytystensä mukaan. Laatusuosituksia olisi hyvä käyttää hyödyksi palveluiden järjestelyssä, suunnittelussa sekä laatutyötä tehdessä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 5,7.)

Laadukas hoito on tavoitteellista. Lapsen hoidon ja kasvatuksen tavoitteellisuuden edellytyksenä on kirjallinen hoito- ja kasvatussuunnitelma, jossa otetaan huomioon lapsen yksilölliset tarpeet. Läheiset ihmissuhteet ovat tärkeitä arkielämän haasteista selviytymiseen ja tasapainottavat lapsen arjen hallintaa. Laadukkaassa sijaishuollossa on varauduttu myös sijoituksen päättymiseen ja siihen liittyvään työskentelyyn. Sijoituksen päättämisen on perustuttava assa-kassuunnitelmaan ja perustuttava huolelliseen arvioon. Sijoituksen päättämiseen liittyvistä asioista on keskusteltava ja niitä on suunniteltava yhdessä lapsen ja hänen läheisten ihmisten kanssa. Sijaishuoltopaikassa on osattava varautua sijoituksen päättämiseen sisältyviin monenlaisiin tunteisiin ja mahdollisiin pettymyksiin. Sijaishuoltopaikassa tulee tehdä arvio lapsen sijoituksen onnistu-

misesta, arvioinnissa lapsi ja hänen läheisensä yhdessä arvioivat päättymässä olevaa sijoitusta ja sen toteutumista. (Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit 2005, 25–27.)

2.5 Lastensuojelun sijaishuollon valvonta ja ohjaus

Yleisinä lakeina sosiaalihuoltoa ja sen valvontaa säätelee sosiaalihuoltolaki (710/1982) sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000). Asiakaslain (812/2000) tavoitteena on varmistaa sosiaalihuollon asiakkaan osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen sekä asiakkaan oikeus hyvään kohteluun ja hyvään sosiaalihuoltoon.

Lakia yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) sovelletaan sellaisiin kunnan järjestämiin palveluihin, jotka kunta on velvollinen sosiaalihuoltolain (710/1982, 17 §) mukaan järjestämään ja jotka on tuotettu yksityisesti. Tällaisia palveluja ovat mm. sosiaalityö, kasvatusta- ja perheneuvonta, asumispalvelut, laitoshuolto ja lasten päivähoito.

Lastensuojelulain (13.4.2007/417) tarkoituksena on turvata lapsen oikeus turvalliseen kasvuympäristöön, tasapainoiseen ja monipuoliseen kehitykseen sekä erityiseen suojeluun. Lastensuojelun on edistettävä lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia. Lastensuojelun on tuettava vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä lapsen kasvatuksessa ja huolenpidossa. Lastensuojelun on pyrittävä ehkäisemään lapsen ja perheen ongelmia sekä puuttumaan riittävän varhain havaittuihin ongelmiin. Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja lastensuojelua toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu. Sosiaalipalveluiden valvontaa on kehitetty siten, että yksityisten ja julkisten palveluiden tuottajat tuottaisivat korkeatasoista ja laadukasta palvelua niin, että asiakkaiden perusoikeudet ja tasavertaisuus toteutuisivat. Valvontaa pyritään keskittämään yhä enemmän ennaltaehkäisyyn ja epäkohtien tunnistamiseen. Suomessa yksityisten sosiaalipalveluiden valvontaa suorittavat sosiaali- ja terveysministeriö, aluehallintovirastot, sosiaali- ja terveysalan lupa-

ja valvontavirasto, palveluja ostavat kunnat sekä yksityisten sosiaalipalveluiden tuottajat itse (Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710).

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira ohjaa aluehallintovirastojen toimintaa sosiaali- ja terveysministeriön alaisena. Valviran tehtävänä on ohjata aluehallintovirastoja niin, että sosiaalihuollon lupahallinto, ohjaus ja valvonta ovat mahdollisimman yhdenmukaisia koko maassa. Valvira ohjaa aluehallintovirastoja yksityisten sosiaalipalveluiden valvontaa koskevan lain puitteissa. (Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet 2012, 9.) Aluehallintovirastot ohjaavat ja valvovat sosiaalihuollon toimintaa omilla alueillaan. Niiden tehtäviin kuuluu sosiaalihuollon suunnittelu, ohjaus ja valvonta. Näin pyritään aikaansaamaan koko maahan yhdenvertainen kohtelu asiakkaille, sosiaalihuollon ammattihenkilöille sekä palveluntuottajille (Lastensuojelun ympärivuorokautinen hoito ja kasvatus 2013, 6).

Kunnan joka sijoittaa lapsen kodin ulkopuolelle on valvottava, että lapsen sijoitus perheeseen tai laitokseen toteutuu lastensuojelulain (2007) säädösten mukaisesti. Sijoitettaessa lapsi pois kotipaikkakunnaltaan, on sijoittajakunnan ilmoitettava sijoituskunnan sosiaalihuollon toimielimelle lapsen sijoituksesta ja sijoituksen päättymisestä. Tällä tavoin varmistetaan sijoitetun lapsen tukitoimien ja palveluiden järjestäminen ja sijaishuollon valvonta. Kunnan on pidettävä rekisteriä alueelleen sijoitetuista lapsista. (Lastensuojelun ympärivuorokautinen hoito ja kasvatus 2013, 10)

Kunnalla tai kuntayhtymällä, jonka alueella yksityisiä sosiaalipalveluja tuotetaan, on ensisijainen vastuu siitä, että palvelun taso vastaa samaa tasoa, kuin kunnalliselta toimijalta edellytetään. (Kanaoja ym. 2011, 408.) Itsehallintonsa mukaisesti kunnalla on palvelujen järjestäjänä keskeinen vastuu huolehtia valvonnan keinoin siitä, että yksityisesti tuotetuissa palveluissa asiakkaiden perusoikeudet toteutuvat (Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet 2012, 9).

2.6 Kunnat yksityisen sosiaalipalvelun tilaajana ja toiminnan valvonta

Sosiaali- ja terveydenhuollossa ostopalvelujen merkitys on kasvanut ja kasvu jatkunee edelleen. Kunnat hakevat kumppanuudesta yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa uusia toimintatapoja palvelujen uudistamiseksi sekä taloudellisia etuja. Kumppanuuden toteutuminen ja hankintalain noudattaminen edellyttää hankintaosaamista, mikä puolestaan edellyttää sekä hyvää hankintamenettelyn teknistä osaamista että toimintojen sisällön ja toimialan markkinoiden tuntemusta.

Kunta ostaa yksityisiä sosiaalipalveluja sosiaalihuollon asiakkaiden tarpeiden mukaan. Perustuslain mukaan julkinen hallintotehtävä voidaan antaa muille kuin viranomaisille sillä edellytyksellä, että se tapahtuu lailla tai lain nojalla (731/1999, 124 §). Julkisen vallan siirtäminen yksityiselle pitää olla myös palvelun tarpeen suhteen tarkoituksenmukaista ja se ei saa vaarantaa perusoikeuksia, oikeusturvaa tai muita hyvän hallinnon vaatimuksia (Arajärvi 2011, 76). Lastensuojelulaissa (417/2007) säädetään kunnan velvollisuudesta tehdä yhteistyötä eri toimijoiden kanssa, jotta lastensuojeluun turvataan riittävät palvelut ja asiantuntemus.

Valvontaviranomaiset tekevät tiivistä yhteistyötä yksityisten sosiaalipalveluiden tuottajien kanssa palveluiden valvonnan toteuttamisessa. Yhteistyötä tehdään järjestämällä neuvontaa, ohjausta ja seuranta. Tämän tarkoituksena on pyrkiä varmistamaan se, että yksityiset sosiaalipalvelut täyttävät laissa määritellyt vaatimukset. Yksityisten sosiaalipalveluiden asianmukaisuutta valvotaan tarkastuskäynnein, vuosittaisten toimintakertomusten sekä valvontaviranomaisille tehtyjen epäkohtailmoitusten avulla. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 22.7.2011/922.)

Aluehallintovirasto pyytää vuosittain toimintakertomuksen luvanvaraisilta yksityisiltä sosiaalipalveluilta. Muutokset, jotka ovat tapahtuneet muun muassa toiminnassa, toimitiloissa tai henkilöstössä tulee käydä ilmi toimintakertomuksessa. (Kanaoja ym. 2011, 408.) Valvonnan suorittamista varten kunnilla, aluehallintovirastoilla ja Valviralla on oikeus saada maksutta haluamansa selvitykset ja

tiedot yksityiseltä palveluntuottajalta salassapitosäännöksistä huolimatta (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 22.7.2011/922).

Valvontaviranomaisilla on oikeus tehdä tarkastuskäyntejä sekä luvanvaraisiin että ilmoituksenvaraisiin yksityisiin sosiaalipalveluyksiköihin. Tarkastuksen kohteena voi olla palveluntuottajan toiminta ja toiminnan järjestämiseen käytettävät toimitilat tai laitteet. Tarkastuskäynnillä valvontaviranomaisella on oikeus nähdä ja tarkistaa haluamansa asiat, tilat ja asiakirjat. Tarkastuskäyntejä tehdään usein ennalta ilmoittamatta, mutta tarkastuskäynnin suorittamiseen vaaditaan aina hyvin perusteltu syy. (Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet 2012, 16.)

Valviralla ja aluehallintovirastolla on oikeus antaa määräyksiä yksityisiä sosiaalipalveluja tuottaville yksiköille epäkohtien korjaamiseksi, mikäli sellaisia havaitaan. Asiakasturvallisuuden vaarannuttua voidaan määrätä toiminta keskeytettäväksi. Muussa tapauksessa Valvira ja aluehallintovirasto antavat määräajan, johon mennessä on suoritettava tarpeelliset toimenpiteet epäkohtien korjaamiseksi. Mikäli yksityinen sosiaalipalveluyksikkö on olennaisesti jättänyt velvollisuuksiaan täyttämättä tai toiminut lain ja sen nojalla annettuja määräyksiä ja säännöksiä vastaan on Valviralla ja aluehallintovirastolla oikeus peruuttaa toiminnan harjoittajan lupa. Muussa tapauksessa, jos muihin toimenpiteisiin ei ole aihetta, riittää huomautuksen antaminen palveluja tuottavan yksikön vastuuhenkilölle. (Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 22.7.2011/922.)

Sosiaalipalvelujen tuottajan on laadittava toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi omavalvontasuunnitelma, joka kattaa kaikki palvelujen tuottajan tarjoamat sosiaalipalvelut ja palvelukokonaisuudet. Omavalvontasuunnitelma laaditaan toimintayksikkö- ja palvelukohtaisesti. Luvanvaraisen toiminnan omavalvonnan perustana on palveluntuottajalle myönnettyssä luvassa vahvistetut toiminnan edellytykset, joiden toteuttamista omavalvonnassa seurataan. (Valvira 2012.)

3 OMAVALVONTASUUNNITELMA LASTENSUOJELULAITOKSESSA

3.1 Omavalvonta

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista (922/2011) uudistettiin vuonna 2011, jolloin siihen sisällytettiin säädös palvelutuottajan velvollisuudesta tehdä omavalvontasuunnitelma toiminnan asianmukaisuuden varmistamiseksi. Valvira sai sen myötä mahdollisuuden antaa määräyksiä omavalvontasuunnitelman sisällöstä, laatimisesta ja seurannasta. Lain tarkoituksena on varmistaa, että yksityisiä sosiaalipalveluja käyttävän asiakkaan oikeus hyvälaatuisiin sosiaalipalveluihin toteutuu. Valviran määräykset tulivat voimaan 1.3.2012. (Valvira 2012a, 3.) Valviran määräyksestä johtuen uuden toimintansa aloittavan yksityisen sosiaalipalvelujen tuottajan on laadittava omavalvontasuunnitelma kuuden kuukauden sisällä toiminnan alkamisesta. Ennen määräyksen voimaantuloa aloittaneella palveluntuottajilla oli aikaa omavalvontasuunnitelman laatimiseen 1.9.2012 asti. (Valvira 2012a, 5.)

Yksityisten sosiaalipalvelujen tuottajan velvollisuus on tuottaa huolellisesti ja ammattitaitoisesti juuri sitä palvelua, josta toimintaan myönnetyssä luvassa on sovittu. Sosiaalihuoltoon kuuluvan palvelun laatua määrittää lainsäädäntö, laatusuositukset ja viranomaisten valtakunnalliset valvontaohjelmat. Näiden lisäksi palvelun tuottaja voi itse määrittää toiminnalleen oman asiakaskunnan mukaiset, toimintaympäristön edellytykset ja käytössä olevat resurssit huomioivat laajemmat ja yksityiskohtaisemmat laatutavoitteet. (Omavalvonta yksityisessä sosiaalihuollossa 2012, 4; 6.)

Kun on kyse palveluiden laadun valvonnasta, on omavalvonta valvonnan muodoista ensisijainen. (Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet 2012, 12). Palveluntuottajan tulee valvoa itse palvelutoimintaansa ja sitä, että palvelulle asetetut lainsäädännön, valvontaohjelmien ja laatusuosituksen edellyttämät sekä palveluntuottajan itse sekä asiakkaiden toiminnalle asettamat laatuvaatimukset toteu-

tuvat (Valvira 2012, 3-4). Koska palveluntuottaja on itse vastuussa tarjoamastaan palvelukokonaisuudesta, palveluntuottajien omavalvontaan kuuluu myös alihankintana tuotettujen palveluiden valvonta ja seuranta (Valvira 2012a, 5).

Omavalvonnasta on tarkoitus luoda menetelmä, jolla saadaan aikaan nopeasti asiakasturvallisuutta ja laatua koskevat muutokset (Valvira 2012a, 3). Palveluntuottajien omavalvonnalla pyritään vähentämään ja ennaltaehkäisemään valvontaviranomaisten tarvetta puuttua yksikön toimintaan jälkikäteen. Asiakkaan perusoikeuksien, sosiaalihuollon toimintaperiaatteiden sekä hyvän sosiaalihuollon toteutuminen pyritään varmistamaan omavalvonnan avulla. (Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet 2012, 23- 24.) Omavalvonta on jatkuva prosessi. Omavalvonnan toteutumisen seurantaan nimetään vastuuhenkilöt, mutta siitä huolimatta toiminnan suunnitteluun, seurantaan ja kehittämiseen osallistuu koko henkilökunta. (Valvira 2012a, 3, 9.)

Yksityisessä lastensuojeluyksikössä on oltava omavalvontasuunnitelma ja sen on oltava esillä siten, että se on lasten ja nuorten, heidän vanhempiensa tai huoltajien ja omaisten sekä henkilökunnan nähtävissä. Palvelun tuottaja on itse määritellyt toimintansa vaatimukset ja myös ensisijassa vastaa palveluiden lainmukaisuudesta ja laadusta. Omavalvontasuunnitelman ollessa julkinen voivat lastensuojeluyksikössä asuvat lapset ja nuoret, heidän vanhempansa tai huoltajansa ja omaiset sekä yksikön työntekijät seurata toiminnan asianmukaisuutta ja tarpeen tullen puuttua siihen. (Lastensuojelun ympärivuorokautinen hoito ja kasvatus 2013, 6.)

3.2 Omavalvontasuunnitelma

Perusidea omavalvonnassa on tunnistaa mahdolliset asiakkaan arjessa esiin tulevat epäkohdat ja riskiä aiheuttavat tilanteet ja näiden ehkäiseminen ja korjaaminen. Omavalvonta voi olla osa laajempaa laadunhallintajärjestelmää tai se voi olla itsenäinen kokonaisuus palvelun laadun kehittämiseksi ja varmistamiseksi. (Omavalvonta yksityisessä sosiaalihuollossa 2012, 7.) Valviran määräystä omavalvontasuunnitelmaan on pidetty erittäin kattavana, sen mukaisesti

tehty omavalvontasuunnitelma on käytännössä palveluntuottajan laatukäsikirja/toiminnanohjauskirja. Sisällöltään se kattaa kaiken mitä korkealaatuiselta palveluntuottamiselta edellytetään. (Rousu, 2011)

Omavalvontasuunnitelma on julkinen dokumentti, on tärkeää, että organisaation koko henkilökunta on tietoinen sen tarkoituksesta ja pystyy vastaamaan omalla toiminnallaan omavalvontasuunnitelman toteuttamisesta. Suunnitelmaan ei kirjata salassa pidettäviä tai yksityisyyttä loukkaavia tietoja eikä sitä myöskään toimiteta automaattisesti viranomaisille. Myös kunta voi palvelujen tilaajana pyytää palvelujen tuottajaa toimittamaan suunnitelman kunnalle. Lisäksi Aluehallintovirasto tai Valvira voivat tarkastuksen tai valvontakäynnin yhteydessä pyytää omavalvontasuunnitelman nähtäväkseen. (Valvira 2012.)

Omavalvontasuunnitelman rakentuu omavalvonnan toteuttamista koskevista toimintaohjeista ja palvelun sisältöä sekä prosesseja koskevista laatuvaatimuksista ja toimintaa ohjaavista menettelyohjeista.

- Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot
 - Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet
 - Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt
 - Asiakkaan ja omaisten osallistuminen ja asiakaspalaute
 - Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet
 - Henkilöstö
 - Toimitilat, tarvikkeet ja laitteet
 - Asiakasturvallisuus
 - Asiakkaan asema ja oikeudet
 - Asiakastyön laadun varmistaminen
 - Asiakastietojen käsittely
 - Alihankintana tuotettujen palvelujen omavalvonta
 - Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi
- (Valvira 2012.)

3.3 Omavalvontasuunnitelman seuranta ja arviointi

Omavalvontasuunnitelman toteuttamista on seurattava jatkuvasti. Omavalvontasuunnitelmasta poikkeavat asiat on kirjattava ylös ja niihin reagoitava viipymättä. Omavalvontasuunnitelman vastuuhenkilö on vastuussa omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannasta, mutta vastuu toiminnasta esiin tulleiden epäkohtien ilmoittamiseen ja tarpeellisten muutosten tekemiseen on koko henkilökunnalla. (Valvira 2012a, 22–23.)

Omavalvontasuunnitelma tulee päivittää vuosittain tai tarpeen tullessa useammin, mikäli yksikön käytäntöjen tai toiminnan muutokset niin edellyttävät. Yksikön tulee arvioida toimintaansa ja sen muuttuessa päivittää omavalvontasuunnitelmaa. Omavalvontasuunnitelman päivitettyt uudet versiot sekä niihin liitetyt asiakirjat pitää säilyttää yksikössä kymmenen vuotta ja ne pitää olla viranomais-ten ja asiakkaiden saatavilla. (Valvira 2012a, 22–23.)

Jotta työntekijöiden keskinäinen arviointi ja seuranta omavalvontasuunnitelman toteutumisesta toteutuvat, tulee yksikössä olla avoin ja vuorovaikutuksellinen ilmapiiri ja työskentelykulttuuri. Omavalvontasuunnitelman seurannan ja arvioinnin tärkein väline on asiakaspalautteen hankkiminen ja käsitteleminen, koska juuri asiakkaiden ja heidän läheistensä toivomuksiin pyritään toiminnalla vastaamaan. Arvioinnin eri muodot kuten esimerkiksi itsearviointi ja ulkopuolisten toimijoiden antamat arvoinnit toimivat hyvinä välineinä omavalvontasuunnitelman toteutumisen seurannassa ja arvioinnissa. (Valvira 2012a 22–23.)

Yksikön johtaja hyväksyy vuosittain omavalvontasuunnitelman. Tilanteessa, jossa kunnan, aluehallintoviraston tai Valviran mielestä omavalvontasuunnitelma on puutteellinen tai siinä kuvatut asiat eivät vastaa yksikön toimintaa, voidaan omavalvontasuunnitelma määrätä täydennettäväksi tai korjattavaksi. (Valvira 2012b, 13.)

Valvira teki joulukuussa 2012 selvityksen omavalvontasuunnitelman laatimisen toteutumisesta osana suunnitelmaperusteista valvontaa, joka perustuu Valviran

ja aluehallintovirastojen yhteistyössä laatimien valtakunnallisten valvontaohjelmien toimeenpanoon. Kyselyssä keskityttiin selvittämään, onko omavalvontasuunnitelmat laadittu ja ovatko ne julkisesti nähtävillä. Kysely kohdistettiin yksiköille, jotka tuottavat yksityistä ympärivuorokautista laitospalvelua lastensuojelun, kehitysvammaisten ja vammaispalvelujen sekä mielenterveys- ja päihdehuollon asiakkaille. Vastaukset osoittivat, että tieto velvollisuudesta laatia omavalvontasuunnitelmaa on tavoittanut yksityiset palveluntuottajat ja omavalvontasuunnitelmia on laadittu hyvin. Vain 3 % vastanneista yksiköistä ilmoitti, ettei omavalvontasuunnitelmaa ole laadittu. Yli puolessa (64 %) vastanneista yksiköistä omavalvontasuunnitelma oli laadittu yhteistyössä johdon ja henkilöstön kesken ja omavalvonnan vastuhenkilö oli nimetty lähes kaikissa (97 %) vastanneista yksiköistä. Eniten puutteita todettiin omavalvontasuunnitelman julkisesti esillä pitämisessä. Noin puolessa yksiköistä (52 %) omavalvontasuunnitelma oli saatavissa johtajan huoneesta tai toimistosta, mikä ei täytä omavalvontasuunnitelman julkisuudelle asetettuja vaatimuksia. Omavalvontasuunnitelma tulee olla vapaasti saatavilla. (Valvira 2012.)

4 KEHITTÄMISHANKE

4.1 Lähtökohta, tavoite ja tehtävä

Toiminnallinen kehittämishanke on vastaus sekä käytännöllisiin että teoreettisiin tarpeisiin. (Vilkka & Airaksinen 2003, 8) Sen tavoitteena on ammatillisessa kentässä käytännön toimien ohjeistaminen, opastaminen, toiminnan järjestäminen tai järjeistäminen. Se voi olla alasta riippuen esimerkiksi ammatilliseen käytäntöön suunnattu ohje, ohjeistus tai opastus, kuten omavalvontasuunnitelma, perehdyttämisopas, ympäristöohjelma tai turvallisuusohjeistus. (Vilkka & Airaksinen 2003, 9)

Kehittämishankkeeni on työelämälähtöinen ja käytännönläheinen. Se koostuu kahdesta osasta: omavalvontasuunnitelmasta, joka on työn toiminnallinen osuus ja kehittämistyön raportista, joka sisältää kehittämistyön prosessin selostuksen ja arvioinnin.

Kehittämishankkeeni aihe vahvistui minulle miettiessämme johtoryhmässä, miten yhdistäisimme Valviran vaatimuksen omavalvontasuunnitelmasta sekä Tukikoti Syli Oy:n jo aiemmin aloitetun laatukäsikirjan. Tukikoti Sylien johtoryhmiin kuuluvat molemmista yksiköistä johtaja ja vastaava ohjaaja sekä omistajat. Halusimme tehdä omavalvonnasta Tukikoti Sylin näköisen lain vaatimukset huomioon ottaen. Ajatuksenamme oli tehdä Omavalvontasuunnitelmasta helposti luettava, houkutteleva sekä laajempi sisällöltään. Mietimme myös, että se toimisi samalla meidän ”työkorttina” ja ohjeena. Tästä syntyi tarve toiminnalliselle kehittämishankkeelle.

Kehittämishankkeeni tavoitteena oli Tukikoti Syli Oy:n laadun varmistus ja parannus. Kehittämistehtäväni oli laatia Valviran ohjeistuksen mukainen omavalvontasuunnitelma Tukikoti Syli Oy:lle yhteistyössä henkilökunnan kanssa. Tarkoituksena oli tehdä asiakkaille, heidän läheisilleen, työntekijöille, yhteistyötaidoille sekä viranomaisille perusteellinen, yhtenäinen ja kattava tietopaketti Tukikoti Sylin toiminnasta.

Jokaisessa työyhteisössä tarvitaan tasapainoista kehittämistä ja sisäistä uudistamista. Työyhteisön hyvä toimintakyky on vahvuutta ennen kaikkea päivittäisessä perustehtävään vastaamisessa. Suunnittelu ja kehittäminen eivät kuulu vain johtajien ja esimiesten toimialaan vaan jokaisen ammattirooliin. Niin tavoitteet kuin sisältö tulee rakentaa itse. Olennainen ajattelutavan muutos on myös se, että kehittämiskohde ei tule ylhäältä tai ulkoapäin, vaan se on löydettävä itse. (Seppänen-Järvelä & Vataja 2009, 9)

Kun työyhteisössä aletaan opetella ja luoda omaehtoista kehittämiskulttuuria, tehtävänä on muodostaa kestäviä kehittämisrakenteita ja kasvattaa kehittämisosaamista, ennen kaikkea kehittävää keskustelukulttuuria. Toimivat rakenteet mahdollistavat sen, että säännöllisin väliajoin voidaan pysähtyä tutkimaan ja arvioimaan omaa toimintaa. Lisäksi rakenteet tarjoavat ”alustan”, jonka avulla asioita voidaan jakaa, käsitellä, tulkita, ymmärtää ja puskuroida yhdessä. (Seppänen-Järvelä & Vataja 2009, 26) Työyhteisölähtöisen prosessikehittämisen olennainen lähtökohta on juuri se, että moniääninen omaa toimintaa tutkiva ja arvioiva kehittämiskulttuuri luo perustan. Toisaalta haasteita saattaa syntyä toimijoiden mukaan saamiseen. Voidaan olettaa, että tärkeään hankkeeseen löytyy innokasta osallistumista. Käytännössä arjen kiireet voivat johtaa vähäiseen tai pintapuoliseen sitoutumiseen. (Toikko & Rantanen 2009, 8)

Kehittäminen nähdään usein konkreettisena toimintana, jolla tähdätään jonkin selkeästi määritellyn tavoitteen saavuttamiseen. Kehittämisellä voidaan pyrkiä kehittämään toimintaa tai toimintarakennetta. On eri asia määritelläkö kehittämisen tavoite ulkoapäin vai voivatko toimijat itse määritellä kehittämisen tavoitteen. Toisaalta kehittäminen voi tarkoittaa myös organisaation jatkuvaa toimintaa, esimerkiksi laatutyö on monessa organisaatiossa jokapäiväistä toimintaa. (Toikko & Rantanen 2009, 14–15)

Kehittäminen tähtää muutokseen, sillä tavoitellaan jotakin parempaa tai tehokkaampaa kuin aiemmat toimintatavat tai – rakenteet. Kehittäminen voidaan organisoida johtajakeskeisesti, mutta se voi olla myös koko organisaation yhteistä toimintaa. Tällöin työntekijällä on mahdollisuus vaikuttaa omaa työtään koskeviin ratkaisuihin. (Toikko & Rantanen 2009, 16–17) Kehittämistoiminnan kannal-

ta reflektiivinen näkemys tarkoittaa kehittämisen menetelmien ja toimintatapojen jatkuvaa uudelleenarviointia.

Monet nykyajan toimintaympäristöt ovat vaikeasti hahmottuvia. Perustehtävistä saatetaan yhä uudestaan käydä keskustelua. Kehittäjällä tulee olla kykyä sietää epävarmuutta, ristiriitoja ja jatkuvia muutoksia. Kehittämistoiminta vaatii ilmiöiden jatkuvaa uudelleen hahmottamista. Näin ajatellen kehittämisessä onkin kysymys lähinnä työyhteisön toimintatapojen ja rakenteiden jatkuvasta määrittelystä. Muutos ei ala yhdestä hetkestä ja päätty toiseen, vaan se on jatkuva tila. (Toikko & Rantanen 2009, 53)

Kehittämisprosessi muodostuu erilaisista tehtäväkokonaisuuksista. Ensinnäkin kehittäminen vaatii perusteluja, toiseksi varsinainen kehittäminen vaatii toiminnan organisointia, kolmanneksi kehittäminen edellyttää varsinaista kehittävää toimintaa, neljänneksi siihen liittyy toiminnan arviointia ja viidenneksi kehittämällä pyritään myös uusien palveluiden ja tuotteiden levittämiseen.

4.2 Kehittämishankkeen kehittämismenetelmät ja toimijat

Kehittämishankkeeni tärkein kehittämismenetelmä oli toimijoiden kanssa järjestetyt tapaamiset, joten valitsin kehittämismenetelmäksi dialogisen keskustelumenetelmän. Osallisuudella tarkoitan ohjaajien aitoa osallistumista kehittämissuhteen sisältöihin sekä työn etenemiseen, että arviointiin. Osallisuuden toteutuminen edellyttää dialogisuutta. Dialogi tulee kreikan kielestä ja sen kantasanat ovat dia, joka tarkoittaa läpi, ja logos, joka tarkoittaa merkitystä. Merkitys virtaa siis puheen läpi tai kautta. Dialogilla on suomen kielessä myös vastine kuunteleva keskustelu. Dialogisia menetelmiä kehittäneiden asiantuntijoiden mukaan dialogi on avointa ja suoraa keskustelua, jossa tavoitellaan yhteistä ymmärrystä. Dialogissa synnytetään tila, jossa tilannetta tutkitaan yhdessä. Siinä kummankin dialogiin osallistuvan todellisuus saa olla olemassa ja molempien kiinnostuksen kohteena. Menetelmä piti sisällä pienryhmätapaamiset sekä niissä käydyt keskustelut ja arvioinnit (www.thl.fi)

Dialogi on ihmisten tasavertaiseen osallistumiseen perustuvaa yhdessä ajattelemista ja perehtymistä johonkin asiaan tai toimintaan. Se on kahden tai useamman keskustelijan välistä kommunikaatiota, joka on aktiivista, sitoutunutta, vastavuoroista, kunnioittavaa, avointa ja vilpitöntä. Dialogissa pyritään yhteiseen ymmärrykseen – ei välttämättä niin, että kaikki olisivat samaa mieltä, mutta niin, että erilaiset ajatukset, olettamukset ja merkitykset tehdään ymmärrettäviksi. Tällöin voidaan kyseenalaistaa ja testata myös omia ajatuksia. Näin dialogissa syntyy luovasti ja tuotteliaasti sellaista, mitä kenelläkään ei ollut alussa. (Aarnio ja Enqvist 2010).

Dialogin ja keskustelun (discuss) ero on siinä, että keskustelu katsotaan usein tavoitteelliseksi toiminnaksi, jonka päämääränä on tuoda omat ajatukset julki. Kun taas dialogi katsotaan vuoropuheluksi, jossa oleellista on keskittyä kuuntelemaan ja olemaan avoin tuleville asioille. Dialogisuus vuorovaikutuksessa on siis tapa toimia ja tapa kohdata toinen toisensa. Dialogin vastakohta on monologi eli yksinpuhelu. Saavalaisen (1999) mukaan dialogin käyttö vuorovaikutuksessa mahdollistaa toisen ihmisen ymmärtämisen. Sen avulla voi ylittää omaa kapasiteettiaan ja rajojaan toisten kanssa. Dialogin avulla syntyykin usein sellaista tietoa, jota yksin asiantuntijana ei koskaan saavuttaisi.

Hyvä vuorovaikutus tekee mahdolliseksi dialogin – kehittävän ja rikastavan vuoropuhelun. Ilmaisutyyli on tutkivaa, ehdottavaa ja neuvottelevaa. Muiden ajatuksia kuunnellaan, jotta opittaisiin ja avarrettaisiin omaa ajattelua. Dialogi johtaa oppimiseen ja avoimuuteen, koska se tekee mahdolliseksi hyödyntää erilaisia tieto- ja ajatusmaailmoja. Dialogissa on eduksi empatia. Kaikissa keskusteluissa on olennaista selventää, mistä on kysymys.

Kehittämistyöskentelyssä pyrin takaamaan aidon osallisuuden ja osallistumisen mahdollisuuden jokaiselle jäsenelle. Tätä edistin avoimella dialogisella keskustelulla sekä pyrin antamaan jokaiselle jäsenelle yhtäläisen mahdollisuuden vaikuttaa. Tämän vuoksi oli tärkeää, että kehittämistyöhön osallistuivat kaikki Tukikoti Sylin työntekijät, koska kehittämishanke sisälsi konkreettista tekemistä. Hankkeeseen tiiviimmin osallistuivat johtoryhmän jäsenet. Johtoryhmän vastuulla oli toimintojen kehittäminen sekä muiden työntekijöiden kehittämisideoiden

vastaanottaminen ja käytäntöön tuominen. Johtoryhmän tarkoituksena oli luoda myös hyviä käytäntöjä lastenkodin lasten hyvinvoinnin ja kuntoutuksen turvaamiseksi ja sitä kautta toiminnalle asetettujen laatuvaatimusten toteutumisen varmistaminen.

Johtoryhmän tehtävänä on tiedottaa henkilöstöä omavalvontasuunnitelman päivittämisestä ja toteuttamisesta. Johtoryhmä suorittaa valvontaa yksikössä sekä vastaa asiakaspalautteiden käsittelystä sekä niiden edellyttämästä toiminnan kehittamisestä. Jokainen työntekijä huolehtii omavalvonnan toteutumisesta Tukikoti Sylissä.

Minä Tukikoti Sylin ohjaajana

Kehittämishankkeen onnistumisen edellytys on, että jokaisella toimijalla on mahdollisuus vaikuttaa siihen, mitä ja miten kehitetään. Se lisää yhteenkuuluvuutta ja sitoutuneisuutta kehittämishankkeeseen.

Minä Tukikoti Sylin ohjaajana menetelmän avulla, määrittelimme jäsennellyn työnkuvan. Käytimme pohjana teorial tietoa sekä kokemusasiantuntijuutta. Työnkuvan ja perustehtävän pohdintaan osallistui kaikki Tukikoti Sylin ohjaajat. Työ tarvitsee struktuurin. Jäsennelly työnkuva ei ole pelkästään luettelo tehtäviä vaan sisältää myös perustelut siitä, miksi juuri ne tehtävät ovat tärkeitä. Se vaatii myös perustelut siitä, mitä tehdään, miksi tehdään ja miten tehdään. Olenaisista työnkuvassa ovat perustehtävästä nousevat ydintehtävät, jotka jokaisen ohjaajan omassa tehtävässä ovat tärkeitä ja tuottavat merkityksellisen osan kokonaisuudesta. Tavoitteet ovat asioiden tiloja, joihin on perusteltua pyrkiä perustehtävän täyttymiseksi.

Työn jäsentämisessä voidaan erottaa kolme vaihetta: pohdinta, kirjaaminen ja sisäistäminen. Kaikki lähti liikkeelle perustehtävän pohdinnasta ja oman roolin hahmottamisesta Tukikoti Sylin kokonaisuudessa. Kirjaaminen on tärkeää, jotteivät hyvät ideat ja luovat hahmotelmat jää yksinomaan muistin varaan. Kirjaaminen tekee toimista siirrettäviä ja arvioitavia. Sisäistäminen toteutuu ajan kanssa, kun tekemisessä yhdistyvät kirjattu jäsenitys sekä ohjaajan ymmärrys ja persoonallinen tehtävien suorittamisen tapa. Työn jäsentämisen avulla ohjaa-

jan on mahdollista suunnitella työtään, tehdä suunnitelman mukaisia asioita ja niiden tultua tehdyksi kokea valmiiksi saamisen iloa, oman työpanoksen riittävyyttä ja henkilökohtaista osaamista.

Arvojen työstö

Arvojen määrittäminen on osa visiotason suunnittelua. Arvot eivät ole erillinen asia. Tavallinen arvonmäärittämisprosessi on sellainen, jossa johto määrittää arvot ja sen jälkeen viestii ne työntekijälle. Vaarana tässä on se, että ne ovat johdon arvoja, vaikka ne nähdään hyväksyttävänä, ne jäävät kuitenkin ulkokohtaiseksi. Arvojen pitää näkyä Tukikoti Sylin johtamisessa, kulttuurissa ja strategiavalinnoissa. Arvot vaikuttavat kaikkeen organisaatiossa – tiedostamattomasti ja tietoisesti.

Arvodialogissa jokainen joutuu ilmaisemaan, mitä kyseinen arvo merkitsee toimintana hänen roolissaan. Tällöin tulkintaa ei jätetä sattumanvaraiseksi yksilötasolla tapahtuvaksi vapaaehtoiseksi ajatustyöksi, vaan se tuodaan vuorovaikutteiseen prosessiin, jossa kaikilla on sanansa sanottavana. Arvoista tulee jokamiehen strategiaa. Järjestelmällisen arvokeskustelun tuloksena arvot sisäistyvät, johtaminen syvenee ja visioiden sisältö muuttuu arkipäivän toiminnaksi. Arvot eivät ole erillinen lista tärkeitä asioita. Arvonmäärittämisprosessin lisäarvo tulee esille silloin, kun ne integroidaan organisaation tulevaisuuden toteuttamiseen ja ihmisten toimintaan. Arvovalinnat ovat samalla strategisia valintoja.

Arvokeskustelussa pyrimme löytämään aidot kulmakivet yhteiselle toiminnalle. Ne eivät välttämättä ole samat kuin yksilön omat arvot. Yhteisö syntyy arvojen ympärille ja näin henkilökohtaisten arvojen lisäksi olisi löydettävä myös yhteiset arvot. Johto ei pysty käymään kulttuuria muuttavaa arvokeskustelua muiden puolesta. Se ei ole edes johdon tehtävä. Arvo on ihmisen tai työyhteisön hyvänä, tärkeänä, ensisijaisena tai haluttavana pitämä asia. Ihminen valitsee, käyttäytyy ja toimii arvojensa mukaisesti ja rajoissa.

Arvojen valinnoissa ja niiden määrittämisessä yhtyvät menneisyys ja tulevaisuus. Menneisyys kuvaa meille tärkeitä asioita, ihanteitamme, uskomuksiamme ja ilmenee arvovalinnoissa. Tulevaisuus kuvaa sitä, mitä arvo merkitsee nykyisyy-

dessä, toimintatapana ja – kulttuurina, niin että menestymme haasteissamme. Tavoitteena oli jalkauttaa arvot niin, että ne ohjaavat sekä käsitteellistä että konkreettista toimintaa. (Kauppinen)

5 KEHITTÄMISHANKKEEN TOIMINNAN KUVAUS

5.1 Kehittämishankkeen toteutuksen vaiheet

VAIHE	MENETELMÄT	TOIMINTA	TOIMIJAT	TUOTOS
Perehtyminen, suunnittelu ja valmistelu Tavoitteiden asettaminen, yhteistä suunnittelua Tiedon jakaminen	Valviran ohjeistukseen, laatusuosituksiin ja sosiaalihuollon lainsäädäntöön tutustumien. Suunnittelu. Havainnointi ja perehtyminen.	Tapaamiset johtoryhmän kanssa ja koko työyhteisön kanssa. Kehittämistyön vaiheet, tiedonkeruumenetelmät, toimijat, tavoitteet. Vastuut, aikataulutus. Viestintä Yhteisen sitoutumisen vahvistaminen	Tekijä Johtoryhmä Työntekijät	Toimintasuunnitelma Ryhmäjako
Työstäminen	Tiedonhankinta. Dialoginen keskustelumenetelmä. Valmiit aineistot. Dokumentointi.	Tapaamiset koko henkilökunnan kanssa sekä erikseen pienryhmien kanssa. Uusien toiminta- ja menettelytapojen kehittäminen. Jo olemassa olevien arvojen ja perustehtävän tarkennus.	Tekijä Johtoryhmä Työntekijät	Muistiinpanot. Tarkennetut arvot, minä Sylin ohjaajana ja perustehtävän määrittäminen. Uusia toiminta- ja menettelytapoja.
Työstäminen	Muistiinpanot Valmiit aineistot	Tiedonhaun kokoaminen eli kirjoitusprosessi. Tapaamiset johtoryhmän, pienryhmien ja koko henkilökunnan kanssa.	Tekijä Johtoryhmä Työntekijät	Ensimmäinen versio Tukikoti Sylin omavalvonnasta.
Käyttöönotto/testaus	Arviointi. Perehdytys. Muokkaus.	Henkilökuntapalaverit. Päätöksenteko, läpiluokua		
Viimeistely	Palautteen hankkiminen.		Johtoryhmä, henkilökunta ja sosiaalityöntekijät.	Kirjallinen palaute, suullinen palaute.
Valmis tuotos	Julkaiseminen	Esille laittaminen		Omavalvontasuunnitelma Tukikoti Syliille

Kuvio 1. Kehittämishankkeen prosessikuvaus.

Perehtyminen ja toimintasuunnitelma

Kaikkea yritystoimintaa ohjataan jossain määrin lainsäädännöllä, jonka noudattamisesta valtion ja kuntien viranomaiset valvovat. Hoivayrittäjyyteen liittyy lisäksi muusta yritystoiminnasta poikkeavaa ohjausta ja valvontaa. Lainsäädännön lisäksi sosiaali- ja terveydenhuoltoa ohjataan valtakunnallisesti informaatio-ohjauksella, esimerkkeinä sosiaali- ja terveydenhuollon talous- ja toimintasuunnitelmat, laatusuositukset sekä ohjelmat. Vaikka ne on usein suunnattu julkisen sektorin toimijoille, ne koskevat yksityistäkin sektoria. Lisäksi kuntien sosiaali- ja terveystalouksien järjestäminen vaikuttaa kuntatasoinen poliittinen ohjaus, kuten suunnitteluasiakirjat, esimerkiksi lapsipoliittinen strategia. Niillä pyritään ohjaamaan myös kuntien suhdetta hoivayrityksiin.

Palvelun tuottaja itse vastaa ensi sijassa palvelunsa laadusta ja lainmukaisuudesta. Kehittämishankkeen alkoi syyskuussa 2011 perehtymällä Valviran antamiin ohjeisiin ja määräyksiin, jotka koskivat omavalvontasuunnitelman laatimista, sisältöä ja seurantaa. Valvira antaa selkeät ohjeet ja määräykset, mitä omavalvontasuunnitelman tulee sisältää sekä valmiin mallipohjan, mikä toimi ohjenuorana kehittämishankkeen tekemisessä.

Perehdyin myös erilaisiin laatusuosituksiin sekä sosiaalihuollon lainsäädäntöön. Tarvitsin tietoperustaa myös laadunhallinnan ja – valvonnan kokonaisuudesta sekä kehittämistoiminnan toteuttamisesta. Perehdyin jo tehtyihin omavalvontasuunnitelmiin, joita tosin oli melko vähän. Arvioin niitä ja pohdin mitä hyvää ja mitä huonoa niissä oli. Muodostin käsitystä siitä minkälainen omavalvontasuunnitelma voisi olla lastensuojelulaitoksessa. Toimintaympäristö, asiakkaat ja työntekijät olivat minulle ennestään tuttuja, mikä helpotti kehittämishankkeen aloitusta.

Suunnitteluvaiheen tarkoituksena oli hankkeen kirkastaminen. Suunnittelutyö on tärkeää ja se kannattaa tehdä huolella. Hankkeen suunnittelutyö alkoi kehittämissuunnitelman tekemisellä. Siinä kuvasin kehittämistyöni vaiheet, valitsemani kehittämis- ja tiedonkeruumenetelmät, toimijat ja tavoitteet.

Organisaation ydinosaaminen

-mitä varten olemme olemassa
-mitä meillä, jota ei "kilpailijoilla"

Arvoihin ja toimintatapoihin liittyvä osaaminen

-laatuun liittyvät asiat

Yksilöllinen ammattiosaaminen**Työelämäosaaminen**

-osaamisia, jonka varassa työtä tehdään
-voidaan siirtää työpaikasta toiseen

Tarkastelin osaamista sekä yksilön että organisaation näkökulmasta, käsi kädessä Greenin osaamispyyrää mukaillen.

Saatuani kehittämissuunnitelman valmiiksi kävin sen Tukikoti Sylin johtajien kanssa läpi. Sen jälkeen kerroin henkilökunnalle seuraavassa henkilökuntapa-laverissa kehittämishankkeen eli omavalvontasuunnitelman laatimisprosessin aloittamisesta. Työ oli tarpeellinen, koska laki edellytti palveluntuottajaa laati-maan kyseisen suunnitelman. Toimijoina olivat alkuvaiheessa Tukikoti Sylin johtoryhmäläiset. Johtoryhmässä jaoimme ohjeistuksen vaatimat osa-alueet työntekijätiimeille pohdittaviksi ja työstettäväiksi. Aktiivisilta ja työhön paneutu-neelta työntekijöiltä saimme runsaasti ideoita ja omavalvontasuunnitelmaan mukaan otettavaa ainesta.

Suunnittelutyöhöni kuului myös kehittämishankkeen aikataulun suunnittelemi-nen. Mietin, miten paljon kukin osio veisi aikaa ja tein aikataulun itselleni. Vai-heistaminen toimi aikataulutuksen perustana. Pohdiskelin tarvitaanko lisää re-sursseja mukaan auttamaan ja osallistumaan. Valviran asettama määräaika omavalvontasuunnitelman valmiiksi saattamisesta määritti kehittämistyöni aika-tilun.

Tietoa omavalvontasuunnitelmaan olen kerännyt pääosin lainsäädännöstä, vi-ranomaisohjeistuksista, kirjallisuudesta ja Tukikoti Sylin materiaaleista. Sain ajatuksia myös konsultoimalla Tukikoti Sylin henkilökuntaa. Kävimme myös Tu-kikoti Sylin johtoryhmän kanssa vapaamuotoisia keskusteluja, joissa pohdimme, minkälaisia asiakokonaisuuksia suunnitelmaan olisi hyvä ottaa.

Toimintasuunnitelma

Toimintasuunnitelma omavalvontasuunnitelma-projektin läpiviemiseksi piti sisälleen seuraavat työvaiheet.

- Perehtyminen, suunnittelu, valmistelu
- Aloitus
- Työstäminen
- Käyttöönotto ja testaus
- Viimeistely
- Valmis tuotos
- Seuranta, päivitys

Vaiheet eivät välttämättä etene kronologisesti, koska omavalvontasuunnitelmaa työstetään ja tarkistetaan matkan varrella pidettävissä tapaamisissa. Näissä esiin tulevaa, uutta materiaalia käsitellään palaten välillä myös edelliseen työvaiheeseen (Vilkka & Airaksinen 2003).

Valmistautumalla etukäteen kokouksiin pyrin tehostamaan niin ajankäyttöä kuin viestintää. Kerroin etukäteen, mitä asioita kokouksessa käsitellään, ja pyysin osallistujia tutustumaan asialistaan. Samalla pyysin osallistujia miettimään etukäteen kysymyksiä ja puheenvuoroja.

Valmistelu

Työelämästä oli tullut vaatimus omavalvontasuunnitelman laatimiselle. Toiminnallinen opinnäytetyö oli sen vuoksi itselleni mielekäs ja koin sen hyödylliseksi.

Loin itselleni käsitystä edessäni olevasta projektista. Kartoitin omavalvonnan taustoja perehtymällä Valviran ohjeistukseen omavalvonnan laatimisesta sekä lastensuojelun laatusuosituksiin ja sosiaalihuollon lainsäädäntöön.

Informoin työyhteisöä hieman projektista jo valmisteluvaiheessa saadakseni heräteltyä heidät omavalvonnan laatimiseen. Dialogi synnyttää parhaimmillaan yhteisen, kuuntelevan, kunnioittavan, pohtivan ja jatkuvasti tarkentuvan tilan, jossa on varaa olla kriittinen myös itselle. (Ristikangas & Junkkari 2011, 86)

Omavalvontasuunnitelman tekemisen vetäjänä annoin motiivin asian tekemiseen. Kerroin työntekijöille yrityksen tavoitteet, eli mihin olemme menossa, jotta jokainen ymmärsi ne taustat, mihin hänen tekemisensä liittyivät. Koin asiakseni omavalvontasuunnitelmatyöskentelyn vetäjänä antaa motiivin asian tekemiseen työyhteisölle.

Pohdin miten motivaatio rakentuu ja miten minä projektin vetäjänä voisin siihen tavoillani ja käytännöillä vaikuttaa. Kun osa päätöksistä tehdään yhdessä, jokaisella toimijalla on mahdollisuus omalla osuudellaan vaikuttaa päätöksentekoon. Olennaista toimintahalun ja motivaation johtamisen kannalta on se, että itsenäisen vastuun saaminen ja sen kasvaminen yleensä lisäävät johdettavien motivaatiota, kunhan taidot, tehtävän vaativuus ja kuormitustilanne ovat jotta-kuinkin tasapainossa. (Rope & Kettunen 2012, 20)

Työyhteisön koheesio eli kiinteys saattaa syntyä yhteiseksi koetun tavoitteen eteen ponnistelemisen ja / tai työyhteisön sisäisen vetovoiman ja luottamuksen tuloksena. Parhaimmillaan koheesio on tulosta näistä molemmista. Hyvän ryhmäkoheesioa aikaansaamisen perusedellytyksenä on, että ryhmällä ja sen jäsenillä on selkeä yhteinen käsitys perustehtävästään ja siitä, mitä varten ryhmä on olemassa. Ryhmällä on selkeät yhdessä sovitut tehtäviensä hoitamiseen liittyvät pelisäännöt sekä selkeät yhdessä keskustellut keskinäiseen kanssakäymiseen liittyvät pelisäännöt.

Yhteistyön organisoituminen voi tapahtua lukemattomilla eri tavoilla. Perimmältään on kysymys eri toiminnallisten osien perustamisesta, niiden tehtävien ja vastuiden jakamisesta, kommunikoinnin järjestämisestä ja toimien yhteensovittamisesta. (Ristikangas & Junkkari 2011, 48) Näin oman roolini Tukikoti Sylin omavalvonnan tavoitteiden ja työntekijöiden tekemän työn linkittäjänä sekä kannustajana, palautteen antajana ja työntekijöiden valmentajana. Tein alustavan kehittämissuunnitelman ajatuksenani, että aloitustapaamisessa tarkastellaan ja täydennetään sitä yhdessä. Suunnitelmassa oli ehdotuksiani aikatauluisista, sisällöistä ja tiedonhankkimismenetelmistä.

Esittelin kehittämishankkeen johtoryhmälle ja sain heidän hyväksynnän viedä suunnitelmani eteenpäin ohjaajille. Tämän jälkeen etenin varsinaisten toimijoiden kohtaamiseen. Kävin läpi lyhennetysti Valviran ohjeistuksen omavalvontasuunnitelmasta. Huomasimme ettei jo olemassa olevia omavalvontasuunnitelmia tahdo löytyä esimerkiksi ja malliksi, koska laki astui vasta voimaan. Keskustelimme siitä kumpi vaihtoehto olisi meille antoisampi; kirjoittaa aineisto itse Valviran laatiman sisällön mukaan vai täyttää vaaditut tiedot Valviran laatimaan valmiiseen pohjaan.

Aloitus

Kerroin ja selvensin keskeiset asiat, työskentelyn raamit ja perusteet tavoitteille ja tulevalle toiminnalle. Pyrin motivoimaan ohjaajien ajatuksia omavalvonnan tekemiseen. Ensimmäisessä tapaamisessa on hyvä yhteisesti kerrata hankkeen idea ja kertoa menetelmästä ennen varsinaiseen dialogiin siirtymistä. Motivaatioon ja toimintahalun kannalta toiminnan tavoitteeseen liittyy kolme keskeistä tekijää, jotka vaikuttavat koetun motivaatioon ja halun tasoon.

- tavoitteen selkeys
- tavoitteen houkuttelevuus eli merkityksellisyyden kokeminen ja siitä saavutettavat hyödyt itselle
- tavoitteiden saavuttamisen todennäköisyys

Toiminnan tavoitteen selkeys edellyttää tavoitteen yksilötason määrittelyä ja otsikkotason selkeys edellyttää tavoitteen aukikirjoitusta ja konkretisointia arki-työhön ja tehtävien tasolle.

Pitemmän tähtäimen tavoite tarvitsee selkiytyäkseen välitavoitteita. Esimiehen tulee ohjata asioita niin, että tartutaan siihen, mihin voisi heti tarttua. Kun välitavoitteita saavutetaan, onnistumisten äärelle on hyvä hetkeksi pysähtyä ja antaa onnistumisille niille kuuluva arvo.

Esittelin alustavan suunnitelman, jota täydensimme vielä yhdessä. Sovittiin yhteisistä tavoitteista ja ohjaajien osallistumisesta yhteisen päämäärän tekemi-

seen. Toivoin, että yhdessä suunnitellen ja tehden jokainen sitoutuu toimimaan parhaansa mukaan. Kirjasin yhteisesti hyväksytyt linjaukset.

Yhteydenpito sovittiin tapahtuvaksi henkilökuntakokouksissa ja erikseen sovittavissa ryhmätapaamisissa; toisinaan pienryhmässä ja toisinaan yhdessä muiden ryhmien kanssa. Kommunikoinnissa pyrin aktiiviseen henkeen, jossa kaikki osapuolet tulevat kuulluiksi. Luotin kokeneiden työntekijöidemme kykyyn selvittää tehtävistään. Kuitenkin kerroin, että tarvittaessa olen tavoitettavissa kysymyksiä tai keskusteluja varten. Yhteistyön alussa jaoin yhdessä sopien ohjaajat tarkoituksenmukaisiin pienryhmiin eri aihealueiden työstämistä varten.

Varsinainen työskentely aloitettiin tarkentamalla Tukikoti Sylin jo olemassa olevat arvot, ohjaajan työnkuva ja perustehtävä. Arvokeskustelussa pyrimme löytämään aidot kulmakivet yhteiselle toiminnalle. Ne eivät välttämättä ole samat kuin kunkin yksilön omat arvot.

Kauppisen mukaan yhteisö syntyy arvojen ympärille ja henkilökohtaisten arvojen lisäksi olisi löydettävä myös yhteiset arvot. Arvo on ihmisen tai yhteisön hyvänä, tärkeänä, ensisijaisena tai haluttavana pitämä asia. Arvot ovat toiminnan seassa. Arvoja ja arvostuksia ei voi opettaa suoraan, vaan ne omaksutaan erilaisten tapahtumien, puheiden ja kertomusten kautta, elämysten yhtenä osana. (Kauppinen 2002, 108.)

Erityisesti eettiset ja moraaliset arvot saattavat olla juhlallisia ja monien mielestä itsestään selviä. Sitä ne luonnollisesti ovatkin kaikille sellaisille henkilöille, jotka omaavat samat arvoperustat, jotka yritys on itselleen asettanut. Ihmisillä ei kuitenkaan kaikissa asioissa ole yhtäläisiä arvokäsityksiä, minkä johdosta on ymmärrettävää, että myös yritys määrittää omia eettisiä arvojaan nostaen koko henkilöstön tietoisuuteen, miten yrityksessä odotetaan kaikissa tilanteissa toimittavan. (Rope & Kettunen 2012, 55-56)

Annoin ohjaajille tehtäväksi määrittää kolme arvoa, jotka ovat ohjaajan työnkuvan perustana. Jokainen määritteli arvon ja siihen normitetun käyttäytymisen; teen näin / en tee näin. (Liite 1) Näiden pohjalta kokosimme johtoryhmässä kolme pääarvoa, jotka kuvastavat Tukikoti Sylin arvoja. Henkilökuntakokouk-

sessä keskustelimme vielä arvot läpi ja sain jokaisen työntekijän sitoutumaan Tukikoti Sylin arvopohjaan.

Toisena määriteltiin yksilötehtävänä ohjaajan työnkuva; minä Sylin ohjaajana. (Liite2) Jäsennelty työnkuva ei ole pelkästään luettelo tehtäviä vaan se sisältää myös perustelut siitä, miksi juuri nämä tehtävät ovat tärkeitä. Omaa perustehtävää tuli myös pohtia. Jokainen sai aikaa miettiä itsekseen ja palauttaa tehtävän minulle, jotta saan koottua vastaukset seuraavaa tapaamista varten. Kirjasimme johtoryhmässä ohjaajan työnkuvan ja perustehtävän saamamme pohdintoja hyödyntäen. Se hyväksyttiin myöhemmin vielä ohjaajilla.

Työstäminen

Työstämisvaihe oli kehittämishankkeeni pisin vaihe. Kuten jo aiemmin mainitsin, hankkeen kehittämismenetelmä oli eri toimijoiden kanssa järjestetyt tapaamiset. Tapaamisia johtoryhmän kanssa järjestettiin lähes joka viikko ja koko henkilökunnan kanssa kolmen viikon välein. Työryhmien työskentely mahdollistettiin työvuorosunnittelulla, mikä turvasi sen, että jokainen työryhmän jäsen kykeni osallistumaan tapaamisiin.

Säännölliset palaverit helpottivat oleellisesti tiedon kulkua ja loivat sille oman foorumin, jossa jokainen sai ottaa kantaa esillä oleviin asioihin. Käsiteltävät asiat tuli olla etukäteen kaikkien tiedossa, jolloin kaikki osallistujat pystyivät valmistautumaan pohtimalla asioita ennakoon. Palaverit mahdollistivat myös toisten kokemuksista oppimisen.

Toinen tapaamien

Jaoin henkilökunnan ryhmiin ja jokainen ryhmä sai työstettäväkseen osioita omavalvonnan sisällöstä. Kannustin ryhmäläisiä ajatuksella, että meissä on kaikki se viisaus, mitä tarvitsemme tämän projektin läpiviemiseksi. Suomalainen sijaishuolto sai ensimmäiset, valtakunnalliset laatuksiteerinsä vuonna 2004 Laituri-projektissa. Laatuksiteerit toimivat työvälineinä, kun suunnitellaan ja johdetaan hoito- ja kasvatustoimintaa, kehitetään ja lisätään henkilöstön osaamista, pohditaan oman toiminnan kehittämistä, arvioidaan oman työyhteisön toimintaa

itsearvioinnin, vertaisarvioinnin tai ulkoisen arvioinnin avulla, dokumentoidaan omaa toimintajärjestelmää ja laaditaan laatukäsikirja sekä määritellään laatuvaatimuksia, jotka liittyvät sijaishuollon palvelujen hankintaan ja kilpailutukseen. Ennen Laituri-projektin käynnistämistä oli huomattu tarvetta lastensuojelun laatukriteereille, jotta työn laadullisuus ja lapsen etu voitaisiin paremmin varmistaa. (Sijaishuollon neuvottelulautakunnan julkaisuja 18 2004.) Kerrattiin laatukriteerit yhdessä ja pidettiin ne mielessä koko projektin ajan. Laatukriteerit toimivat työvälineinä, kun suunnitellaan ja johdetaan hoito- ja kasvatustoimintaa, kehitetään ja lisätään henkilöstön osaamista, pohditaan oman toiminnan kehittämistä, arvioidaan oman työyhteisön toimintaa itsearvioinnin, vertaisarvioinnin tai ulkoisen arvioinnin avulla, dokumentoidaan omaa toimintajärjestelmää ja laaditaan laatukäsikirja sekä määritellään laatuvaatimuksia, jotka liittyvät sijaishuollon palvelujen hankintaan ja kilpailutukseen.

Johtoryhmä: omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilö

Vastaavat ohjaajat ryhmä: asiakkaan ja omaisten osallistaminen sekä asiakaspalautteet

Pienryhmä ohjaajista: riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet

Yksi pienryhmistä kirjasi Tukikoti Sylin tiedot toimitiloista, laitteista ja tarvikkeista.

Tukikoti Sylien johtajat kirjasivat henkilöstöön, sijaisten käyttöön, lasten kanssa työskentelevien rikostaustan selvittämiseen, rekrytoinnin periaatteisiin sekä lasten kanssa työskentelevien tehtävään soveltumiseen liittyvät asiat.

Sovimme, että aina viikko ennen seuraavaa henkilökuntakokousta ryhmät palauttavat aikaansaannoksensa minulle. Näin toimien työstimme tarvittavat osat alueet omavalvonnasta kasaan. Ryhmät arvioivat ja antoivat palautetta toistensa tuotoksista, osioita täydennettiin ja asioita tarkennettiin yhteisesti.

Kolmas tapaaminen

Kolmannessa palaverissa henkilökuntakokouksessa esitin johtoryhmän kanssa kokoamani koosteen kirkastetuista työnkuvista.

Ryhmät olivat työstäneet sisältöjä ja niitä käytiin, läpi keskustellen ja edelleen täydentäen.

Asiakasturvallisuutta sekä turvallista työympäristöä ja ennakoivaan henkilökuntaan liittyviä asioita mietimme ja kirjasimme henkilökuntakokouksessa.

Neljäs tapaaminen

Työterveyshuollon suunnitelma sekä työpaikkaselvitys yhdessä työterveyshuollon ja Tukikoti Sylin sairaanhoidosta vastaavien työntekijöiden kanssa. Työterveyslääkäri ja terveyshoitaja kävivät tekemässä työterveyshuoltosuunnitelman sekä työpaikkaselvityksen Tukikoti Sylien sairaanhoidosta vastaavien työntekijöiden kanssa.

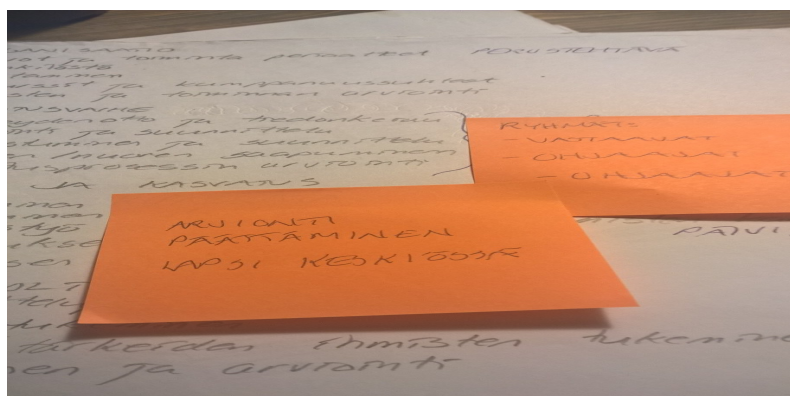
Johtoryhmä: asiakkaan asema ja oikeudet. Johtoryhmässä kokosimme omavalvonnan organisointiin, johtamiseen ja vastuuhenkilöihin liittyvät tiedot. Vastaa- vat ohjaajat perehtyivät asiakkaan ja omaisten osallistamiseen sekä asiakaspalautteeseen. Riskien ja epäkohtien tunnistamiseen ja korjaaviin toimenpiteisiin perehdyttiin yhdessä pienryhmässä. Johtoryhmässä työstettiin aihealue asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaaliinhuoltoon ja kohteluun.

Viides tapaaminen

Palo – ja pelastusturvallisuudesta vastaava ohjaaja esitteli ajatuksiaan väkivalta- ja uhkatilanteista henkilökuntakokouksessa. Täydensimme niitä yhteisesti käytännön esimerkein.

Palo – ja pelastussuunnitelman kertaus toteutettiin vastaavan ohjaajan vetämänä. Pidettiin paloharjoitukset. Palo- ja pelastusturvallisuudesta vastaava ohjaaja päivitti pelastussuunnitelman.

Ryhmät jaettiin asiakastyön laadun varmistamisen osioihin. Asiakastyön laadun varmistaminen oli aikaa vievin osio. Talojen johtajat kirjasivat lapsen asettumisen Tukikoti Syliin, asumisen Tukikoti Sylissä, pois muuttamisen sekä jälkihuollon. Pienryhmissä kerättiin toimintamalleja lapsen kasvamisesta yksikössä, yhteistyöstä lapsen verkostojen kanssa, sijoituksen päättämisestä sekä sijoituksen arvioimisesta. (Liite 3)



Kuudes tapaaminen

Vaihdoin ryhmäjakoa. Halusin hyödyntää ohjaajien erilaisia taustoja ja työkokemuksia mahdollisimman hyvin. Ryhmän potentiaali tuli käyttöön, kun näin ryhmäläisten erilaisuuden vahvuutena. Huolehdin siitä, että keskustelut pysyivät tavoitteiden suunnassa. Yritin luoda ja ylläpitää vuorovaikutuksen rakentavaa henkeä edelleen.

Kävimme koko porukalla läpi laadun varmistamisen osion.

Seitsemäs tapaaminen

Johtoryhmässä tehtiin Omavalvonnan elintarvikehygieniasuunnitelma, jossa hyödynnettiin käymämme hygieniapassikoulutusta. Elintarvikehygieniasuunnitelma löytyy omavalvonnan liitteenä. Pienryhmissä työstettiin osiot ravitsemus, päivittäinen toiminta, hygienia, infektio tartuntojen ehkäisy ja terveyden ja sairauden järjestäminen. Johtoryhmässä kuvattiin Tukikoti Sylin asiakastietojen käsittely, jossa sisältöinä oli henkilörekisteriseloste, Nappula - raporttijärjestelmä ja dokumentointi.

Kahdeksas tapaaminen

Tässä palaverissa kävimme läpi omavalvontasuunnitelman käyttöä. Laki vaatii päivittämään omavalvontasuunnitelman vuosittain. Laitoimme vuosikelloon elokuuksi omavalvontasuunnitelman päivitysajankohdan. Sovimme sen lisäksi, että päivitämme suunnitelmaa, aina kun siihen on tarvetta. Omavalvontasuunnitelman päivitysvastuu on lastenkodin johtajalla. Tukikoti Sylin käyttämät alihankkijat toimittivat heiltä vaaditut velvoitteet.

Hyödynsin kokeneemman uuden henkilön, kuten sijaisten ja opiskelijoiden alkuaikojen havainnointia. Hänellä oli aikaisempia vertailukohtia ja hän oli erittäin kyvykäs tekemään havainnoiteja toimintatavoista, joihin vakituinen henkilöstö oli jo sokeutunut. Uudelle henkilölle kannattaa aina antaa mahdollisuus kyseenalaistaa totuttuja tapoja ja kertoa vaihtoehtoisista tavoista ja niiden toimivuudesta.

Yhdeksäs tapaaminen

Muokkasin omavalvontasuunnitelman versiota vastaamaan työyhteisön näkemystä heiltä saamani palautteen avulla. Otimme myös huomioon sosiaalityöntekijöiltä saamamme palautteet liittyen omavalvonnan osioon lapsen kasvaminen Tukikoti Sylissä.

Kun sisältö ja toimintamallit saatiin työstettyä, liitettiin mukaan jo olemassa olleet omavalvontasuunnitelmaan vaadittavat liitteet: toimilupatiedot, toimintasuunnitelma, asiakaspalautelomakkeet lapsille / nuorille ja aikuisille, selvitys vaara- ja uhkatilanteesta, puitesopimus, lapsikohtainen sopimus, rajoitustoimenpiteet sijaishuollossa, lääkehoitosuunnitelma, tietosuojavaltuutetun toimiston opas ja tietosuojaseloste.

Käyttöönotto ja testaus

Tarkastusvaiheessa annoin ensimmäisen version suunnitelmasta työyhteisölle luettavaksi ja kommentoitavaksi. Pyysin lukemaan omavalvontasuunnitelmaa kriittisesti, antamaan palautetta ja parannusehdotuksia sekä uusia ideoita. Palautteen antamisen tarkoituksena oli herättää yhteistä keskustelua ja antaa

konkreettisia muutosehdotuksia suunnitelmaan. Saadun palautteen mukaan muokkasimme omavalvontasuunnitelman versiota vastaamaan työyhteisön näkemystä. Otimme huomioon sosiaalityöntekijöiltä saamamme palautteet liittyen omavalvonnan osioon lapsen kasvaminen Tukikoti Sylissä.

Testausvaiheessa kaikki omavalvontaan tulevat asiat olivat tiedossa. Kehitystyön tuloksena luotiin sellaisia toiminta- ja menettelytapoja, joita omavalvontasuunnitelmassa vaadittiin ja jotka sopivat mielestämme käytettäväksi lastensuojelulaitoksessa. Toiminta- ja menettelytapojen pitää olla myös sellaisia, joiden avulla tarjoamamme palvelun laatua ylläpidetään ja valvotaan sekä joiden avulla parannetaan asiakasturvallisuutta sekä asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin vastaamista. Myös asiakkaiden arjen sujuminen, vapaa-ajan vieton ja yhteisöllisyyden järjestäminen yksikössä otettiin toiminta- ja menettelytapoja kehittäessä huomioon.

Viimeistelyvaihe

Viimeistelyvaiheessa omavalvontasuunnitelmaa muokattiin työyhteisön palautehuomioiden. Palautekeskusteluissa esimiehellä on luonteva tilaisuus pyytää palautetta omasta toiminnastaan. Palautekeskustelun voi, vaikka päättää siihen, että kysyy alaiseltaan, miten hänen näkökulmasta esimies on pystynyt häntä tukemaan. Lisäksi voi pyytää konkreettisia esimerkkejä havainnollistamaan niitä asioita, jotka ovat tai ovat toimineet ja miten omaa toimintaa kannattaisi jatkossa kehittää. Siihen tehtiin tarkennuksia, ulkoasua muokattiin ja hyväksi havaitut säilytettiin. Viimeistelyvaiheessa johtoryhmä työstä omavalvontasuunnitelmaa työyhteisön palautteen perusteella. Suunnitelmasta on pyritty tekemään mahdollisimman käytännönläheinen niin, että kaikki Valviran laatimien vaateiden kohdat kuitenkin täyttyvät.

Kehittyminen on mahdotonta ilman toiminnasta saatua sisäistä ja ulkoista palautetta. Sisäinen palaute on toimijan itsensä tekemiä havaintoja ja pohdintoja toiminnassa onnistumista ja epäonnistumista sekä näiden syistä ja seurauksista. Ulkoinen palaute on vastaavasti jonkun toisen antamaa palautetta. Jatkuva palaute toiminnasta tai tehtävästä suoriutumisesta yleensä lisää motivaatiota ja

toiminnanhalua, mikäli palaute on vähänkin rakentavaa. Palautteen perusteella tiedetään, mitä tehtiin oikein, missä onnistuttiin ja mitä kannattaa jatkaa sekä toisaalta mikä ei mennyt hyvin ja mitä kannattaa muuttaa. Ilman onnistumisen kokemuksia jatkuva palaute aiheuttaa kuitenkin helposti turhautumista ja voi sammuttaa motivaation. Palautteen antamisen tavoilla onkin suuri merkitys onnistumisten, kokemusta, motivaation ja toimintahalun kannalta. (Rope & Kettunen 2012)

Valmis tuotos

Kehittämistyö saatettiin loppuun ja Omavalvontasuunnitelma otettiin käyttöön. Työryhmätapaamisiin sitouduttiin hyvin ja ne toteutuivat sovitun aikataulun mukaisesti. Tapaamisten sisältö määräytyi hankkeen suunnitelman mukaan. Kirjasin tapaamisissa muistion, johon saatoin palata työskentelyn edetessä. Alustava suunnitelma toteutui pääpiirteittäin hyvin. Annoin myös tilaa ja mahdollisuuden keskustella muista tärkeistä koetuista laadullisen sisällön teemoista. Pienryhmät toivat tapaamisten välillä tehdyt tuotokset kommentoitavaksi ja jatkojaloistettavaksi. Sitoutuminen oli hyvää ja tapaamisten välille sovitut tehtävät kuten ohjeistusten ja lomakkeiden tekeminen toteutuivat sovitusti.

Seuranta ja päivitys

Tukikoti Sylin johtaja on vastuussa omavalvonnan toteutumisesta, mutta siitä huolimatta toiminnan suunnitteluun, seurantaan ja kehittämiseen osallistuu koko henkilökunta. Omavalvontasuunnitelma päivitetään vuosittain tai tarpeen tullen useammin, mikäli Tukikoti Sylin käytäntöjen tai toiminnan muutokset niin edellyttävät. Ohjaajat allekirjoittavat lukeneensa omavalvontasuunnitelman päivitysten jälkeen.

6 ARVIOINTI JA POHDINTA

6.1 Kehittämishankkeen toteutuksen arviointi

Kehittämishankkeeni tavoite oli Tukikoti Sylin omavalvonnan toteuttamisen edistäminen, laatimalla sitä kuvaava omavalvontasuunnitelma. Kiinnostus aihetta kohtaan motivoi lisäämään tietojani ja kehittämään taitojani. Omavalvontasuunnitelma tehdään työyhteisölle laadun valvonnan varmistamiseksi sekä asiakkaille, läheisille ja yhteistyökumppaneille seurantavälineeksi. Omavalvontasuunnitelman tulee olla esillä yleisissä tiloissa yksikössä. Omavalvonnan tarkoituksena on lastensuojelulaitoksen laadun paraneminen. Laadun kehittäminen ja vaikuttavuuden arviointi lähtee lastensuojelulaitoksen perustehtävästä ja sille asetetuista tavoitteista. Kehittämishankkeeni tavoitteeksi muodostui myös käytännössä saada valmiiksi omavalvontasuunnitelma Valviran asettamaan määräaikaan 1.9.2012 mennessä. On tärkeää, että koko henkilökunta on tietoinen omavalvontasuunnitelman tarkoituksesta ja pystyy vastaamaan omalla toiminnallaan sen toteutumisesta. Tämän vuoksi henkilökunnan osallisuus on tärkeää suunnitelmaa tehtäessä.

Avointa vuorovaikutusta ei synny johtajan tai esimiehen sanomisilla, eikä toimivaa työyhteisöä synny ilman avointa vuorovaikutusta. Avoimuus on yrityksen kulttuurissa sisällä oleva toimintatapa, jonka rakentaminen on pitkäjänteistä toimintaa. Vuorovaikutteinen esimiestyö on johtamistyyliään demokraattista; siinä jokaisella työyhteisön jäsenellä on mahdollisuus ilmaista mielipiteensä. Avoimuuden kulttuurin kasvattaminen haastaa esimiehet ja henkilöstöasiantuntijan työskentelemään jatkuvasti avoimuuden puolesta niin sanoissa kuin teoissakin omalla esimerkillään. Vilpitön ja avoin keskustelu parantaa merkittävästi työyhteisön toimintaa niin henkilöstön viihtyvyyden kuin liiketoiminnan kannattavuudenkin näkökulmasta.

Omavalvontasuunnitelman laatimista helpottaa oma kokemukseni Tukikoti Sylistä. Prosessin aikana pidin päiväkirjaa jo tehdyistä asioista ja siitä mitä, pitää seuraavaksi tehdä. Myös kehittämisspäivät omistajien ja henkilökunnan kanssa

antoivat suuntaa omavalvontasuunnitelman kohdistamiseen. Valviran ohjeissa mainitaan usein lapsen ja nuoren osallisuus sekä lapsen ja nuoren mielipiteen kuuleminen. Prosessin aikana myös työkäytännöt joutuivat tarkasteluun, mikä onkin yksi omavalvontasuunnitelman tärkeimmistä tavoitteista.

Kehittämishankkeeni tuotos valmistui sille laaditun aikataulun ja suunnitelman mukaisesti. Sain aikaan omavalvontasuunnitelman toimijoiden kanssa järjestettyjen tapaamisten, kehitettyjen toiminta- ja menettelytapojen, kirjoittamieni muistiinpanojen sekä jo olemassa olevien aineistojen avulla.

Johtoryhmäläisten osallistuminen oli aktiivista ja he pitivät Tukikoti Sylin omavalvontasuunnitelman laatimista tärkeänä. Tukikoti Sylin työntekijät osoittivat kiinnostusta ja antoivat palautetta sisällöstä ja oikeinkirjoituksesta. Omavalvontasuunnitelman tarkoitus on auttaa osaltaan työntekijöitä hahmottamaan palveluprosesseja ja asiakastyön sisällön eri vaiheita, mikä lisää asiakasturvallisuutta ja asiakastyön sujuvuutta. Työkavereiden ja työyhteisön mukavaksi kokeminen vaatii jonkintasoista yhteisöllisyyttä, vuorovaikutusta ja luottamusta yhteisön jäsenten välillä. Yhteen hiileen puhaltamisen meininki kuvaa usein sitä, että työyhteisön vuorovaikutus ja luottamus koetaan hyväksi. Tukikoti Syli, jossa henkilöstön viihtyvyys, osaaminen ja hyvinvointi ovat mietittyjä ja käytännön toimissa näkyviä arvoja, menestyy. Tukikoti Syli muodostuu ihmisistä, joiden erilaisuus, mielipiteet ja ammattitaito ovat menestymisen edellytys. (Rope & Kettunen 2012, 20, 100)

Pyrimme laatimaan omavalvontasuunnitelman sellaiseksi, että se olisi Tukikoti Sylin nuorten, vanhempien, läheisten, sosiaalityöntekijöiden ja henkilökunnan helposti ymmärrettävissä. Omavalvontasuunnitelmasta tehtiin mahdollisimman hyvin Tukikoti Syliä ja sen toimintaa käytännössä kuvaava. Osa ohjeistuksista ja viranomaisten vaatimista asiakirjoista lisättiin omavalvontasuunnitelman liitteiksi. Omavalvonta ja omavalvontasuunnitelma ovat keinoja palveluiden tasalaatuisuuden, asiakasturvallisuuden, tasa-arvon ja yhdenmukaisten toimintojen varmistamiseksi. Omavalvontasuunnitelma tekee myös palveluihin avoimuutta mikä varmistaa palveluiden pysymisen laadukkaina ja antaa omaisille ja asiakkaille mahdollisuuksia ja sitouttaa työntekijöitä. (Valvira 2012.)

Omavalvontasuunnitelman tekeminen oli antoisa ja opettava kokemus, mutta myös työläs ja aikaa vievä projekti. Sen tekeminen eteni vaivattomasti, koska jokainen projektin osallistuja koki omavalvontasuunnitelman laatimisen tarpeelliseksi. Keskusteluilmapiiri oli avoin ja rakentava. Kokopäiväiset tapaamiset olivat tuottoisia, kun jokaiselle annettiin etukäteen mietittäväksi ja selvitettäväksi asioita. Olemme tyytyväisiä Tukikoti Sylin näköiseen tuotokseemme. Jokaisen työyhteisön jäsenen mielestä Sylimäinen omavalvontasuunnitelma on sisäistettävissä paremmin kuin se että se olisi tehty Valviran valmiiseen mallipohjaan pelkästään jo ulkonäöllisesti, sisällöstä puhumattakaan.

Tukikoti Sylin omavalvontasuunnitelman tekemiseen käytettiin runsaasti aikaa. Pääasiallisina työmuotoina olivat suunnittelu, ideointi, vuoropuhelu ja tuotosten läpikäyminen. Tapaamiskertoihin osallistui aluksi Tukikoti Sylin omistajat ja vastaavat ohjaajat, seuraavaksi kaikki työntekijät. Sen jälkeen tapasin työryhmiä ja työntekijöitä erikseen. Omavalvontasuunnitelman tekemistä ei tarvinnut aloittaa tyhjästä. Sylissä oli valmis toimintasuunnitelma, kilpailutusta varten tehtyt paperit, perehdytyskansio ja jo aloitettu laatukäsikirja. Käyttökelpoista ja hyödynnettävissä olevaa aineistoa oli paljon. Rajaaminen oli vaikeaa, kun piti valita mitä muokkaamme, mitä käytämme ja mitä tarvitsemme lisää omavalvontaan.

Omavalvontasuunnitelman toteuttamisvastuu on Tukikoti Sylin työntekijöillä. Suunnitelman jatkuva arvioiminen ja sen pohjalta kehittäminen on tarpeen. Kehittämisehdotuksena on asiakkaiden ja omaisten mukaan ottaminen suunnitelman tekoon. Omavalvontasuunnitelman kehittämisen kannalta on arvokasta kerätä asiakkaitten ja omaisten palautetta ja mielipiteitä. Hyvin laadittu omavalvontasuunnitelma hyödyntää asiakasta, palvelun ostajaa ja tuottajaa sekä sen henkilöstöä.

Mielestäni yhteistyö toteutti tarkoitustaan ja saavutimme sille asettamamme tavoitteet. Onnistuminen tehtävässä vahvisti ryhmien suorituskyyä ja paransi ryhmähenkeä ja itseluottamusta. Yhdessä tehden myös ryhmien hiljainen tieto tuli hyödynnettyä. Onnistuimme yhteisessä tavoitteessa, johon olimme sitoutuneet ja josta olimme riippuvaisia. Sovittujen tavoitteiden mukaiset konkreettiset teot vahvistivat Tukikoti Sylin laatua sekä edelleen me – henkeä.

6.2 Pohdinta

On hyvä asia, että Valvira määrää yksityisten sosiaalipalveluiden tuottajia toteuttamaan omavalvontaa. Lastensuojelussa palvelun omavalvonta ja laadukas työ ovat erityisen tärkeitä. Huono palvelun laatu voi vaikuttaa epäsuotuisasti ja pysyvästi lapsen kehitykseen. Toimintaympäristön laatu ilmenee muun muassa siinä, että nuorille tarjotaan yksityisyyttä kunnioittava ja terveellinen kasvuympäristö. Oleellinen osa laatua on myös henkilökunnan ammattitaito ja sopivuus, joita säädellään kelpoisuusvaatimuksilla ja rikosrekisteriotemenettelyllä.

Mielestäni omavalvontasuunnitelmassa pitää kiinnittää huomiota käytännön toimintoihin ja tehdä suunnitelmasta sellainen, että sen kohdat voivat toteutua työtä tehtäessä. Työssä kohdataan kuitenkin joskus tilanteita, joissa ulkopuolelta asetettuihin vaatimuksiin vastaaminen on haastavaa. Työntekijöiden motivaatio toteuttaa omavalvontaa luo haasteen sen toteutumiselle. Olisi hyvä kehittää väline tai menetelmä, jolla henkilökunnan motivointia ja työtä voitaisiin seurata ja sitä kautta helpottaa myös johdon työtä. Ilman, että toteutetaan yhdessä päätettyjä asioita, ei omavalvontasuunnitelma tuo esille sille asetettuja hyötyjä. Kojoajan on seurattava laatukriteereiden toteutumista. Laadun varmistamista on myös sopimus siitä, miten palvelutuotantoa ohjataan ja arvioidaan – miten tarjouspyynnössä ilmoitettu ostopalvelu täyttää sille asetetut vaatimukset koko sopimuksen keston ajan. Palvelujen ostamisen valintapäätöksenä hoito- ja kasvatustyössä ei tule käyttää pelkästään kirjallisia dokumentteja, vaan tarvitaan myös tutustumista palveluihin.

Työntekijää, joka kykenee hyvään ammattieettiseen pohdintaan, voidaan pitää hyvänä ammattilaisena ja kehittyneenä asiantuntijana. Ammattieettinen pohdinta ylettyy koko työyhteisöön, toimintaympäristöön sekä yhteiskunnalliseen järjestelmään. Eettinen herkkyyys tarkoittaa taitoa tunnistaa kunkin osapuolen erityistarpeet, oikeudet ja velvollisuudet. Siihen kuuluu myös tietoisuus siitä, miten oma toiminta vaikuttaa toisten ihmisten hyvinvointiin. Keskeisin taito moraalisen selkärangan ylläpitämisessä on kyky itsenäiseen, tavoitteelliseen toimintaan,

johon kuuluu kyky sietää eri mieltä olemista ja sosiaalista painetta. (Mäkinen ym. 2009, 183–185.)

Toivon, että omavalvontasuunnitelmasta on suuri hyöty asiakkaille, läheisille ja työyhteisölle. Omavalvonta toimii samalla työntekijöille perehdyttämisen apuvälineenä. Omavalvontasuunnitelman kilpailuvaltti hyvin tehtynä on, laadun tarkkailu, joustavuus ja asiakaslähtöisyys. Omavalvontasuunnitelma on jatkuvasti läsnä käytännön arjessa, laadun valvojana sekä suunnitelmien kehittäjänä. Omavalvontasuunnitelman tavoitteena on painottaa asiakkaan hoitotyön ja johtamisen näkökulmaa sekä selkeyttää omavalvonnan merkitystä osana organisaation laadunhallintaa.

Kehittämistyönraportin kirjoittaminen oli hankalaa. Minusta tuntui, aluksi etten osannut hahmottaa prosessin vaiheita. Se hankaloitti kokoamistani raportin sisällöllisessä järjestyksessä. Valviran ohjeistus oli selkeä ja käyttökelpoinen, mikä auttoi hahmottamaan omavalvontasuunnitelman sisältöä. Olin kuitenkin tyytyväinen omavalvontasuunnitelman sisältöön ja sen ulkonäköön. Sain työntekijät innostumaan, toimimaan ja viemään asioita eteenpäin. Minulla oli idea ja into omavalvonnan toteuttamisen vetäjänä ja työpaikalla oli tarve kehittää toimintaansa. Koulutuksestani sain työvälineitä omavalvonnan toteuttamiseen. Sylin ja opiskeluni tarpeet kohtasivat ja sain aikaan positiivisen muutoksen. Sain suunnattua työntekijöiden toimintaa tiettyyn suuntaan, joka on mielestäni parasta konkreettista laadunhallintaa.

Koen kehittyneeni kehittämishankkeeni aikana ammattieettisesti. Minussa heräsi aiempaa vahvempi kiinnostus oman alan kehitystä kohtaan. Omavalvontasuunnitelmassa kuvatut toiminta- ja menettelytavat liittyvät suurelta osin asiakkaiden oikeuksien, velvollisuuksien, hyvinvoinnin, turvallisuuden, yhteisöllisyyden ja osallisuuden toteuttamiseen. Kirjoittaessani omavalvontasuunnitelmaa pohdin asioita ja tapahtumia lastensuojelun näkökulmasta. Sosiaalialan ammatillisen työn arvoja ja eettisiä periaatteita on arvioitava jatkuvasti. Jotta avoin keskustelu ja arviointi on mahdollista, ammatillisia lähtökohtia ja periaatteita on

perusteltava ja tehtävä näkyväksi. Ammattietiikka on sovittujen yhteisten pelisääntöjen kriittistä arviointia ja noudattamista. (Mäkinen ym. 2009, 182.)

Tärkein hyöty kehittämistyöstä on kuitenkin ollut itselleni ”oivallus” vaikka teinkin työn työpaikalle. Itseään ei opi johtamaan ainoastaan kirjoja lukemalla. Todellinen oppiminen minulle tapahtui reflektoinnin ja käytännön harjoittelun kautta. Oli tärkeää selvittää oma visio ja toiminta-ajatus itseni johtamisen lähtökohdaksi. Kehittämistyöni auttoi minua hahmottamaan omia vahvuuksiani ja kehittämis-kohteitani. Sain varmuutta omista kyvyistäni, rohkeuteni ja itseluottamukseni kasvoivat. Ymmärsin sen, ettei minun itse tarvinnut hallita tehtävää parhaiten vaan olennaista oli hallita ryhmän johtaminen. Olin itse osa yhteistä oppimisprosessia.

Näen omavalvonnan erittäin tärkeänä yksityisellä sektorilla. Osakeyhtiön hallituksen rooli on keskeinen. Se antaa raamit taloudelle ja laadunvalvonnalle. Mielestäni aiheeseen perehdyttyäni ohjaava ja valvova lainsäädäntö ja informaatio-ohjaus ovat kuitenkin jääneet kehityksessä jälkeen, kun otetaan huomioon hoivayritysten kasvu. Palveluntuottaja on kunnan kumppani, jonka etu on sama kuin kaikkien kuntalaisten; hoitaa asiakkaat mahdollisimman hyvin, ammattitaidolla, tarkoituksenmukaisissa tiloissa ja suurella sydämellä.

LÄHTEET

Aarnio, H., Enqvist, J. 2010. Dialoginen oppiminen verkossa: Diana-malli ammatillisen osaamisen rakentamiseen. Helsinki: Opetushallitus

Ahonen, H., Haapala, R., Holma, T., Husso, R., Härkki, T & Lehtonen, A. 2012. Omavalvonta yksityisessä sosiaalihuollossa. Ohje 07/2012, Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. Dnro 2581/05.00.00.05/2012. Helsinki.

Aluehallintovirasto 2013. Luvanvarainen toiminta. Viitattu 30.8.2013 www.avi.fi > Etusivu > Perhe- ja sosiaalipalvelut > Yksityiset sosiaalipalvelut > Luvanvarainen toiminta.

Arajärvi, P. 2011 Johdatus sosiaalioikeuteen. Helsinki: Talentum

Heino, T. 2009. Lastensuojelun tilastot, asiakkaat ja palvelut. Teoksessa Bardy, M. (toim.) Lastensuojelun ytimessä. Helsinki: Terveystieteiden tutkimuskeskus, 52–75.

Holma, T. 2009. LapsiARVI-kriteerit - perusvaatimukset lastensuojelupalvelujen laadulle. Helsinki. Suomen Kuntaliitto.

Kananoja, A., Lähteinen, M., Marjamäki, P. 2011. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy.

Kauppinen, T. 2002. Arvojohtaminen. Otava.

Känkäinen, P., Laaksonen, S. 2006. Selvitys lastensuojelun sijaishuollon ja jälkihuollon nykytilasta ja kehittämistarpeista. Lastensuojelun kehittämisohjelma. Viitattu 7.11.2015.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812

Laki yksityisistä sosiaalipalveluista 22.7.2011/922

Lastensuojelun keskusliitto 2004. Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit. Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 18. Jyväskylä: Gummerus.

Lastensuojelulaki 13.4.2007/417.

THL. 2016. Lastensuojelun käsikirja <www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja>

Valvira. 2013. Lastensuojelun ympärivuorokautinen hoito ja kasvatus, valtakunnallinen valvontaohjelma 2012 - 2014

Lavikainen, M., Puustinen – Korhonen, A., Ruuskanen, K., (toim.) 2014. Lastensuojelun laatusuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2014;4. Tampere; Sosiaali- ja terveysministeriö.

Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A., Saarnio, T. 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOYpro Oy.

Porrassalmi, P. 2012. Laatukriteerit lastensuojelun laitoshuollon kilpailutus-asiakirjoissa. Jyväskylän yliopisto. Yhteiskuntatieteellinen tiedekunta. Sosiaalityö. Pro gradu-tutkielma.

Puonti, A., Saarnio, T., Hujala, A. 2004. Lastensuojelu tänään. Helsinki: Tammi.

Ristikangas, V., Junkkari, L. 2011. Sukset ristissä. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Rope, T., Kettunen, S. 2012. Halu johtaminen. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Rousu, S., Holma, T. 2004. Lastensuojelupalvelujen laadunvalvonta. Lasso-Hanke. Suomen kuntaliitto. Jyväskylä: Kirjapaino Oma Oy.

Räty, T. 2010. Lastensuojelulaki – käytäntö ja soveltaminen. Helsinki: Edita.

Seppänen-Järvelä, R., Vataja, K. 2009. Työyhteisö uusille urille. Juva: WS Bookwell Oy.

Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 18. 2004. Valtakunnalliset sijaishuollon laatukriteerit. Helsinki. Lastensuojelun Keskusliitto ry.

Sijaishuollon neuvottelukunnan julkaisuja 20. 2005. Oljista, risusta vai tiilestä? Helsinki. Lastensuojelun Keskusliitto ry.

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012–2015. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Sosiaalihuollon valvonnan periaatteet. 2012. Valtakunnallinen valvontaohjelma 2012–2014. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto. Yleinen osa. Verkkojulkaisu. 26.1.2012. Valvira. Saatavilla verkosta: http://www.valvira.fi/files/tiedostot/s/o/Sosiaalihuollon_periaatteet.pdf

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710

Suomen kuntaliitto

THL. 2015. Viitattu 23.5.2015. Lastensuojelun tilastoa. <https://www.thl.fi/fi/web/lastensuojelun-kasikirja/ajankohtaista/lastensuojelu-thl-/lastensuojelun-tilastoa>

Toikko, & Rantanen. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 3. Painos. Tampere. Juvenes Print Oy.

Tredea. 2012. Omavalvonnan työkalu sosiaalipalvelujen yhteiseen kehittämiseen. Artikkel. Tampereen kaupunkiseudun elinkeino- ja kehitysyhtiö Tredea Oy. Julkaistu 11.5.2012. Luettu 11.3.2015 <http://www.tredea.fi/hyvispirkanmaa/?x80861=343052>

Tukikoti Syli 2011. Toimintasuunnitelma. Turku: Tukikoti Syli.

Valvira, Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja hallintavirasto 2012. Omavalvonta yksityisessä sosiaalihuollossa. Valviran ohje 7/2012.

Vilka, H., Airaksinen, T. 2003 Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Arvojen työstämispohja.

Yritys _____ Yksikkö _____

Henkilö _____

Arvo	
	+ Tee näin
	- Älä tee näin
	+ Tee näin
	- Älä tee näin
	+ Tee näin
	- Älä tee näin

MINÄ SYLIN OHJAAJANA / TYÖNKUVANI

Työ tarvitsee struktuurin. Työskentelyä, jonka lopputulos kullakin työntekijällä on yhteisestä perustehtävästä nouseva selvä jäsennelty työnkuva.

*Jäsennelty työnkuva ei ole pelkästään luettelo tehtäviä vaan sisältää myös perustelut siitä, miksi juuri nämä tehtävät ovat tärkeitä.

*Jäsennys vastaa seuraaviin kysymyksiin: Mitä tehdään? Miksi tehdään? Miten tehdään?

Olennaista työkuvassa ovat perustehtävästä nousevat ydintehtävät, jotka kunkin omassa tehtävässä ovat tärkeitä ja tuottavat merkityksellisen osan kokonaisuudesta. Tavoitteet ovat asioiden tiloja, joihin on perusteltua pyrkiä perustehtävän täyttymiseksi.

Ydintehtävien ja tavoitteiden lisäksi on tärkeää kuvata ydintehtävistä konkretisoituvat keinot ja toimenpiteet, joilla tavoitteisiin pyritään. (Mietitään keinoja porukoissa myöhemmin)

Työn jäsentämisessä voidaan erottaa kolme vaihetta: pohdinta, kirjaaminen ja sisäistäminen. Kaikki lähtee liikkeelle perustehtävän pohdinnasta ja oman roolin hahmottamisesta sen kokonaisuudessa.

Kirjaaminen on tärkeää, etteivät hyvät ideat ja luovat hahmotelmat jää yksinomaan muistin varaan ja näin ole omiaan luomaan epämääräisyyttä ja riittämättömyyden tuntemusta. Lisäksi kirjaaminen tekee toimista siirrettäviä ja arvioitavia.

Sisäistäminen toteutuu ajan kanssa, kun tekemisessä yhdistyvät kirjattu jäsenyys sekä työntekijän ymmärrys ja persoonallinen tehtävien suorittamisen tapa.

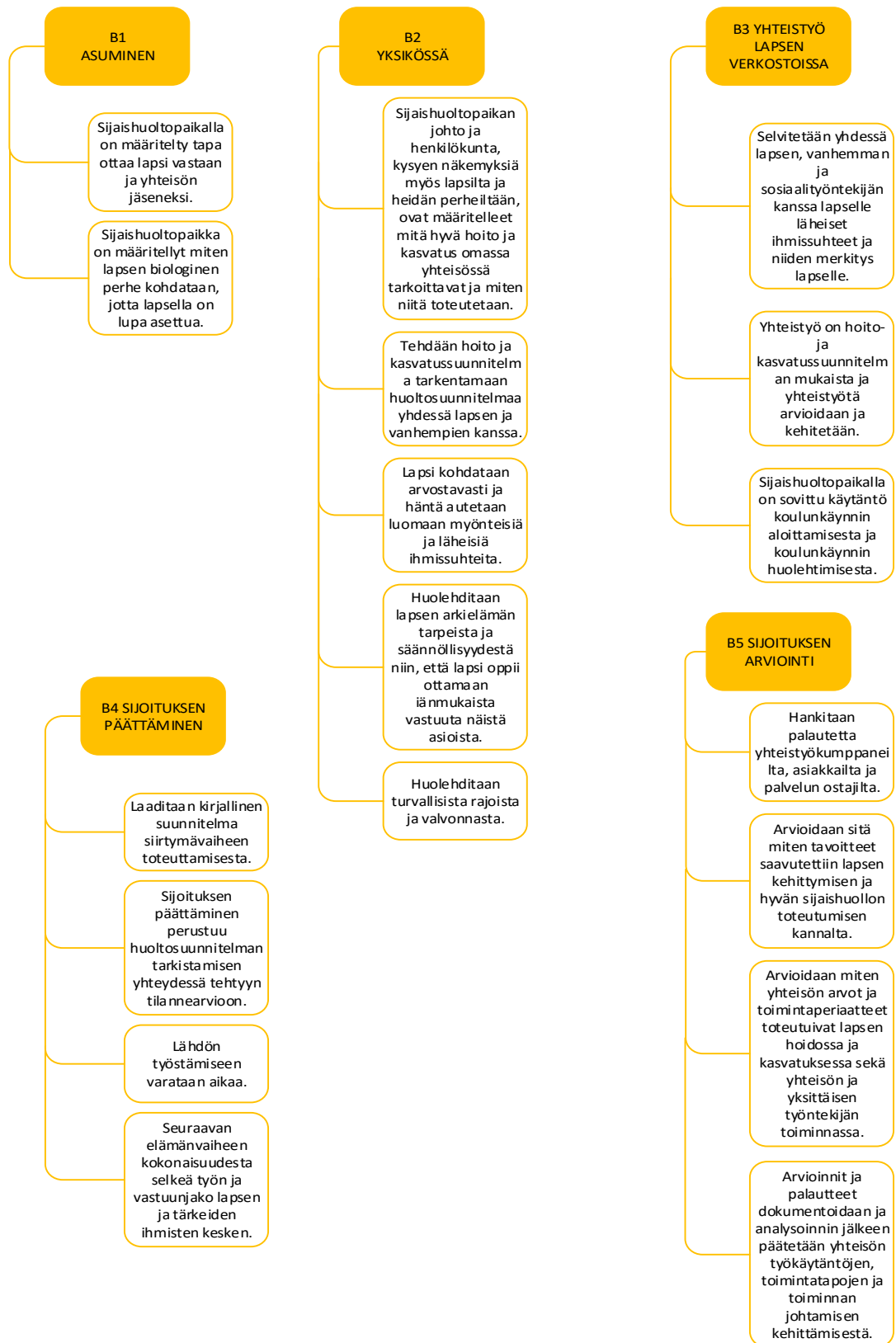
Työn jäsentämisen avulla työntekijän on mahdollista suunnitella työtään, tehdä suunnitelman mukaisia asioita ja niiden tultua tehdyksi kokea valmiiksi saamisen iloa, oman työpanoksen riittävyttä ja henkilökohtaista onnistumista.

Pohdi ja kirjaa mikä on Sylin ohjaajan perustehtävä?

(älä kirjoita omaohjaajuudesta, se on jo yhdessä pohdittu Sylin näköiseksi)

Tehtävä laajenee työnkuvaan seuraavaksi. Nyt saat miettiä vain perustehtävää.

”Syliin, Sylissä, Sylistä, sijoituksen päättymisen.”



Tukikoti Sylin omavalvonnan sisälllys:

<u>1</u>	<u>Palvelujen tuottajaa koskevat tiedot</u>
<u>2</u>	<u>Toiminta-ajatus, arvot ja toimintaperiaatteet</u>
<u>3</u>	<u>Omavalvonnan organisointi, johtaminen ja vastuuhenkilöt</u>
<u>4</u>	<u>Asiakkaan ja omaisten osallistuminen ja asiakaspalaute</u>
<u>5</u>	<u>Riskien ja epäkohtien tunnistaminen ja korjaavat toimenpiteet</u>
<u>6</u>	<u>Henkilöstö</u>
<u>7</u>	<u>Toimitilat, laitteet ja tarvikkeet</u>
<u>8</u>	<u>Asiakasturvallisuus</u>
<u>9</u>	<u>Asiakkaan asema ja oikeudet</u>
<u>10</u>	<u>Asiakastyön laadun varmistaminen</u>
<u>12</u>	<u>Asiakastietojen käsittely</u>
<u>13</u>	<u>Alihankintana tuotettujen palvelujen omavalvonta</u>
<u>14</u>	<u>Omavalvonnan toteuttamisen seuranta ja arviointi</u>

LIITTEET:

- 1 Toimilupatiedot
 - a) aluehallintoviraston myöntämä lupa
 - b) aluehallintoviraston rekisteröintipäätös
 - c) vastuuvakuutuksen viimeinen voimassaolo päivämäärä (lomake)
- 2 Toimintasuunnitelma
- 3 Asiakaspalautelomakkeet lapset
- 4 Asiakaspalautelomakkeet aikuiset
- 5 Selvitys vaara- ja uhkatilanteesta
- 6 Omavalvonnan elintarvikehygieniasuunnitelma
- 7 Työterveyshuollon toimintasuunnitelma ja työpaikkaselvitys
- 8 Pelastussuunnitelma
- 9 Puitesopimus
- 10 Lapsikohtainen sopimus
- 11 Rajoitustoimenpiteet sijaishuollossa
- 12 Lääkehoitosuunnitelma
- 13 Tietosuojavaltuutetun toimiston opas
- 14 Tietosuojaseloste
- 15 Jälkihuolto